



ANEXO COMERCIAL
19/91066 - A 0002

EL PRESENTE ANEXO COMERCIAL FORMA PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, CELEBRADO ENTRE MAXCOM Y EL CLIENTE: PARTIDO DE LA REVOLUCION DEMOCRATICA, EN FECHA 23 DE MAYO DE 2019.

Servicio y Tarifas Contratados.

Localidad: Av. Monterrey 50 Col. Roma Norte Alc. Cuauhtémoc Ciudad de México Cta 5372930				
Servicio	Cant.	Renta Mensual	Instalación	Desc. Instalac.
INTERNET DEDICADO B-TIC 20 MBPS	1	\$ 10,000.00	\$ 129,000.00	100 %
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
Duración del Servicio	12 meses	Equipamiento	No	Entrega de Equipo en Comodato
			No	

Localidad:				
Servicio	Cant.	Renta Mensual	Instalación	Desc. Instalac.
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
Duración del Servicio	meses	Equipamiento	No	Entrega de Equipo en Comodato
			No	

Localidad:				
Servicio	Cant.	Renta Mensual	Instalación	Desc. Instalac.
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
Duración del Servicio	meses	Equipamiento	No	Entrega de Equipo en Comodato
			No	

Localidad:				
Servicio	Cant.	Renta Mensual	Instalación	Desc. Instalac.
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
		\$	\$	%
Duración del Servicio	meses	Equipamiento	No	Entrega de Equipo en Comodato
			No	

Todos los precios de este Anexo Comercial son netos y se les agregarán los impuestos que resulten aplicables de conformidad con la legislación vigente.

21

1

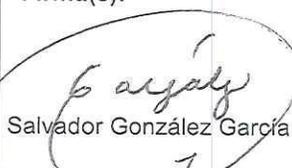
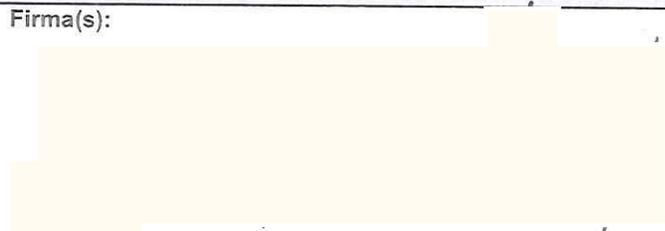
Tarifas para Servicios de Voz

Servicio Maxcom	Cantidad	Tarifas
Local por evento	N/A	NO APLICA
Local por minuto	N/A	NO APLICA
Celular	N/A	NO APLICA
Larga Distancia USA/CAN	N/A	NO APLICA
Larga Distancia Centroamérica	N/A	NO APLICA
Larga Distancia Sudamérica	N/A	NO APLICA
Larga Distancia Caribe	N/A	NO APLICA
LD Europa, África y Mediterráneo	N/A	NO APLICA
Larga Distancia Resto del Mundo	N/A	NO APLICA
Larga Distancia Cuba	N/A	NO APLICA
Destinos estratégicos	N/A	NO APLICA
Servicio 040	N/A	NO APLICA
800 nacional por minuto	N/A	NO APLICA
800 nacional caseta por minuto	N/A	NO APLICA

A todas las Tarifas se les agregarán los impuestos que resulten aplicables de conformidad con la legislación vigente.

Conforme a lo establecido en el inciso c. de la Cláusula Tercera de los Términos y Condiciones aplicables al Contrato Marco para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones se señala como "Contacto Técnico" a MARCELA PALACIOS, para los efectos de las notificaciones en caso de mantenimiento de emergencia o mantenimiento planeado..

En total conformidad y en testimonio de lo anterior, las partes suscriben el presente Anexo Comercial el día 28 del mes MAYO del año 2020.

EL CLIENTE	MAXCOM TELECOMUNICACIONES S.A.B. DE C.V.
Firma(s):  Salvador González García Nombre y Firma del Cliente o Representante Legal o Autorizado Designado	Firma(s):  Nombre Representante(s) Legal(es)

Datos del Ejecutivo	
Nombre del Ejecutivo: Humberto Oregón Sanchez	Firma: 



1. Clean Pipe. Servicio de seguridad ofrecido por MAXCOM destinado a proporcionar un acceso a Internet limpio de cualquier ataque de Denegación de Servicios Distribuidos (DDoS, por sus siglas en inglés) que intente afectar la disponibilidad tanto de algún servicio publicado como del propio acceso hacia Internet.

1.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- Servicio de seguridad contra ataques DDoS volumétricos y/o de protocolo de capa 3 y 4 sobre el Servicio de Internet Dedicado.
- Plataforma instalada en todos los puntos de interconexión con otras redes de Internet (Peerings y Enlaces Tier1), con el respaldo de Personal, Prácticas y Procesos especializados en Seguridad.
- No se requiere instalación de equipo en las instalaciones del CLIENTE.
- Configuración de 1 objeto (Se configura la subred completa del CLIENTE). Si requiere monitorear un objeto en específico adicional a la subred se cotiza por separado o en su defecto se configura una IP en específico en vez del segmento de red completo.
- Reporte ejecutivo mensual a petición del CLIENTE (se envía dentro de los primeros 6 días hábiles de cada mes) que incluye:
 - Tráfico de Internet por Aplicación
 - Tráfico de Internet por Aplicaciones tipo UDP
 - Tráfico de Internet por Aplicaciones tipo TCP
 - Tráfico de Internet por País
 - Tráfico por Sistema Autónomo de Origen sobre Internet
 - Firmas Digitales Registradas (Fingerprints)
- En caso de incidencia de Seguridad el reporte contendrá
 - Cronología del evento
 - Acciones Implementadas
 - Acciones Por Realizar
 - Tiempo de Solución (Mitigación)
 - Gráficas de Referencia
- Monitoreo 7x24x365.
- Acceso telefónico al centro de atención de MAXCOM 7x24x365.
- Es recomendable que el CLIENTE adquiera el servicio de Clean Pipe a partir de la velocidad de 10 Mbps en adelante.
- En caso de alguna incidencia es necesario tener disponible gente de "CLIENTE" para la mitigación de la misma.

2. Wifi. Es una solución para mejorar la productividad de las empresas, creando una red inalámbrica para proveer servicios de Internet de alta velocidad para sus usuarios. Permitiéndole la administración y control de accesos en una sola plataforma basada en la nube y con la posibilidad de generar reportes de desempeño, por SSID (Service Set Identifier / Nombre que identifica una red), por usuario, por dispositivo etc.

2.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- Se cotiza como servicio, siendo propiedad de MAXCOM los equipos activos (AP's, LANSW y/o FW's) instalados durante la implementación del servicio.
- La oferta comercial se compone de un Cargo de Instalación de única vez y una renta mensual por el servicio durante el periodo de contratación.
- Se incluye instalación de equipos AP's y Switches
- Se incluye la configuración de equipos AP's y Switches
- Para la instalación de los equipos AP's se incluye cableado UTP categoría 6
- No incluye adecuaciones ni instalaciones especiales.
- Propuesta sujeta a cambios, después de estudio de ingeniería formal.
- Cualquier cambio en el plazo de contratación o con un alcance diferente al especificado en este documento solicitado por el CLIENTE, requerirá una evaluación y cambio de tarifa
- El punto de demarcación es el SSID configurado para dar acceso inalámbrico a los dispositivos móviles del CLIENTE de empleados, visitas y CLIENTES. En un esquema administrado que incluye ABC (altas, bajas y Cambios) y soporte técnico durante plazo contratado.
- El Cableado estructurado, Canalización y obra civil necesarios para la instalación de la solución serán propiedad del CLIENTE por lo que no habrá ningún proceso de desinstalación de estos elementos pasivos al finalizar el contrato.
- Al término del contrato el equipo activo podrá ser retirado por MAXCOM o si el CLIENTE lo desea podrá adquirirlos a un porcentaje de su valor comercial definido por MAXCOM. El CLIENTE deberá adquirir el licenciamiento necesario para su operación directamente con el fabricante.

3. Seguridad. Servicio que proporciona máxima protección a tu información ante las crecientes amenazas de Internet. Esta solución

protege el perímetro de la red de tu empresa integrando múltiples herramientas de seguridad, lo que ayuda a reducir tiempo y costos de administración.

3.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- El precio se establece en Pesos mexicanos y se cotiza como servicio, siendo propiedad de MAXCOM los equipos activos instalados durante la implementación del servicio.
- La oferta comercial se compone de un Cargo de Instalación de única vez y una Renta mensual por el servicio durante el periodo de contratación.
- Se incluye instalación de equipos.
- Se incluye la configuración de equipos.
- La oferta incluye no los impuestos aplicables.
- No incluye adecuaciones ni instalaciones especiales.
- Medio de Acceso: Propuesta sujeta a cambios, después de estudio de ingeniería formal.
- MAXCOM se reserva el derecho a retirar la oferta en caso de no ser viable la entrega del servicio, en dicho caso, se reembolsará al CLIENTE cualquier cantidad entregada como anticipo.
- Cualquier cambio en el plazo de contratación o con un alcance diferente al especificado en este documento solicitado por el CLIENTE, requerirá una evaluación y cambio de tarifa.

4. Cloud PBX. Es una solución de telefonía en la cual el IP PBX está basado en software y está alojado en la nube para poder realizar llamadas hacia la red pública PSTN.

4.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- El CLIENTE deberá garantizar como mínimo para el correcto funcionamiento del servicio contratado los siguientes puntos:
- Contar con cableado estructurado categoría 5e.
- Switches administrables para poder configurar Vlan's por cada servicio.
- Contar con contacto eléctrico a no más de 1.5 metros de la posición del equipo telefónico -IP Phone- (En caso de no contar con Switches PoE)
- En caso de que la PC y/o Laptop del CLIENTE se conecte al equipo telefónico -IP Phone- el puerto de Red de equipo deberá estar a no más de 1 metro de la posición del equipo telefónico -IP Phone- (Los IP Phone incluyen un Patch Core UTP de 1 metro)
- El CLIENTE deberá contar con Patch Core UTP para conectar el equipo telefónico al nodo de red de las instalaciones.
- El cliente deberá Comprar equipos telefónicos homologados por MAXCOM.
- El CLIENTE tiene que tener un assement de las condiciones de su cableado LAN y las acciones para resolver los problemas existentes ya completadas.
- El CLIENTE tiene que realizar políticas de QoS internas en su LAN para priorizar paquetes.
- Para uso del SoftPhone para PC "GENCom, habilitar en los equipos de cómputo los protocolos SSL 2 y 3, y tener permisos en sus antivirus para salida de puertos 5060 (SIP) y del 10,000 al 65,000 (RTP).
- Permitir en los firewalls y Routers de la LAN del CLIENTE la salida a las IP's de Outbound proxy 201.157.59.196 y 201.157.59.198 (público) o 172.16.28.4 y 172.16.28.6 (privado) dependiendo del tipo de enlace. Igualmente debe permitir salida de puertos 5060 (SIP) y del 10,000 al 65,000 (RTP).
- En caso de adquirir el Add on de equipos telefónicos con Maxcom, todos deberán ser de la misma marca.
- Aplica *Política de Uso Responsable* para los servicios de voz Ilimitado Nacional (Llamada a Fijo Nacional y Minuto Celular Nacional), conforme a lo establecido en la *Política de Uso Responsable*, la cual podrá consultar en www.maxcom.com.
- Voz ilimitada Nacional no aplica para Call center, Gobierno, centros de contacto, agencias de cobranza, agencias de publicidad, y cualquier empresa que tenga un uso intenso de servicios de voz, conforme a lo establecido en la *Política de Uso Responsable*, la cual podrá consultar en www.maxcom.com.
- MAXCOM verificará que se cumpla esta *Política de Uso Responsable*, en caso de detectar algún uso enunciado, más no limitado del párrafo anterior, notificará al CLIENTE para que modifique su uso, si no es modificado el uso se le ofrecerá una oferta que se adecue a su nueva actividad principal si no lo modifica, MAXCOM podrá suspender o cancelar el servicio, sin penalización o cargo para MAXCOM, notificando en todo momento la acción a la que ejerceremos.

5. Troncal SIP. Son líneas telefónicas que funcionan sobre IP (Protocolo de Internet) utilizando el protocolo SIP.

5.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- Permitir en los firewalls y Routers de la LAN del CLIENTE la salida a las IP's de Outbound proxy que MAXCOM les indique, Igualmente deberá aperturar los puertos 5060 (SIP) y del 10,000 al 65,000 (RTP) por UDP.
- El CLIENTE tiene que tener un assement de las condiciones de su cableado LAN y las acciones para resolver los problemas existentes ya completadas.
- El CLIENTE tiene que tener equipos Switches Administrables en caso de que sus extensiones sean IP, esto para configurar Vlan's por cada servicio, Datos – Voz.
- El CLIENTE tiene que realizar políticas de QoS internas en su LAN para priorizar paquetes.
- El PBX debe soportar NAT Traversal en caso de que el IP PBX se encuentre dentro de la Red con una IP Privada
- El CLIENTE tiene que crear VLAN's para separar el tráfico de Voz, Datos y Video, en caso de contar con un IP PBX con extensiones IP.
- Si el CLIENTE cuenta con un firewall este debe ser capaz de priorizar el flujo de tráfico de voz.
- En caso de que el CLIENTE cuente con un Internet Propio y/o ajeno a MAXCOM, esté deberá considerar un ancho de banda exclusivo de acuerdo con el número de Troncales SIP contratadas "64Kbps por cada Troncal SIP"; el porcentaje de paquetes perdido no debe ser mayor al 0.5%; las latencias no deben ser mayores a 50mseg.
- En caso de contratar con Acceso IP, la oferta está sujeta a cobertura estándar.
- En caso de contratar con Add On de Voz Ilimitado Nacional (Llamada a Fijo Nacional y Minuto Celular Nacional) aplica la *Política de Uso Responsable*, conforme a lo establecido en la *Política de Uso Responsable*, la cual podrá consultar en www.MAXCOM.com.
- Add On de Voz Ilimitada Nacional no aplica para Call center, Gobierno, centros de contacto, agencias de cobranza, agencias de publicidad, y cualquier empresa que tenga un uso intenso de servicios de voz, conforme a lo establecido en la *Política de Uso Responsable*, la cual podrá consultar en www.maxcom.com.
- MAXCOM verificará que se cumpla esta *Política de Uso Responsable*, en caso de detectar algún uso enunciado, más no limitado del párrafo anterior, notificará al CLIENTE para que modifique su uso, si no es modificado el uso se le ofrecerá una oferta que se adecue a su nueva actividad principal si no lo modifica, MAXCOM podrá suspender o cancelar el servicio, sin penalización o cargo para MAXCOM, notificando en todo momento la acción a la que ejerceremos.
- No Incluye equipamiento.

6. 800 nacional. Es un servicio de larga distancia de cobro revertido.

6.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- Se requiere que el número geográfico al que se van a enrutar las llamadas del número 800 sea proporcionado por MAXCOM.

7. Internet Dedicado. El servicio de Internet Dedicado que presta MAXCOM permite conectar el sitio del CLIENTE, de una manera directa, a un puerto dedicado de la red mundial de Internet a través de un Enlace Dedicado. La velocidad máxima de transmisión será determinada por el ancho de banda contratado por el CLIENTE.

7.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- MAXCOM a través de su Red y de los puertos de interconexión con un prestador de servicios de Internet, dará comunicación a la red mundial de Internet.
- La comunicación entre el Sitio del CLIENTE en México y la red mundial de Internet, se establecerá mediante la garantía de asignación del ancho de banda contratado por el CLIENTE, desde la Red de MAXCOM hasta el puerto de enlace de Internet, asignando una dirección IP homologada (/30). En caso de que el CLIENTE requiera contar con direcciones IP adicionales, deberá solicitarlas a MAXCOM por escrito. MAXCOM controlará y mantendrá la propiedad de todos los números y direcciones IP que le sean asignadas al CLIENTE. MAXCOM se reserva discrecionalmente el derecho de cambiar o remover cualquiera de estos números y direcciones IP en cualquier momento y sin tener que dar aviso previo al CLIENTE. El contenido de la información que sea transmitida a través de los servicios de Internet será responsabilidad única del CLIENTE, debiendo asimismo ser responsable del buen uso del servicio de Internet Dedicado. Asimismo, el CLIENTE asume la responsabilidad total del uso que realice su personal, ejecutivos, directivos, consejeros, accionistas, socios y/o cualquier otra persona que tenga acceso al servicio de Internet Dedicado. MAXCOM no es responsable de la calidad, precisión, valor y uso de cualquier servicio o información que obtenga el CLIENTE de Internet.

El CLIENTE en este acto acepta que es su entera responsabilidad el acceso a dicho material y libera a MAXCOM de cualquier responsabilidad al respecto; deberá ser responsable de instalar una herramienta de protección de software malicioso (antivirus) así como su administración y actualización en su propio sistema de seguridad, tanto contra virus como contra terceras personas que quieran infiltrarse a sus sistemas de cómputo; y, deberá ser responsable de su propia estructura de seguridad contra cualquier vulnerabilidad que afecte la operación de su red interna o sistema de cómputo.

El CLIENTE declara conocer perfectamente que la información, negociaciones, compras, intercambios o actividad que realice a través de Internet, los realiza con y son ofrecidos por terceras partes, por lo que MAXCOM no maneja ni controla dichas operaciones y por lo cual no ofrece ninguna garantía sobre los productos, información, archivos, servicios e intercambios que realice el CLIENTE por la red de Internet.

El CLIENTE reconoce que MAXCOM podrá bloquear el acceso a ciertos destinos dentro de la red mundial de Internet, siempre y cuando se presente una orden judicial o administrativa expresa al respecto, emitida por autoridades competentes.

- Sujeta a factibilidad en las ciudades con cobertura.
- Medio de acceso propio definido por MAXCOM.
- Incluye equipo router definido por MAXCOM.
- Una IP Homologada Funcional para el CLIENTE (/30)
- No incluye adecuaciones ni instalaciones especiales.
- Incluye soporte por el plazo contratado.

8. LAN to LAN (L2L). Es un servicio de capa 2 que permite la conexión entre dos o más sitios del CLIENTE ubicados en diferentes edificios, localidades o ciudades de la República Mexicana, manteniendo conexión a una misma red local de alta velocidad. Proporciona circuitos punto-a-punto (P-P) y punto-a-multipunto (P-MP) entre los sitios del CLIENTE. MAXCOM ofrece el servicio L2L bajo la modalidad Ethernet Line O E-Line, cuyo servicio L2L E-LINE provee un EVC (Ethernet Virtual Connection) tipo Punto a Punto entre dos UNI's entre dos sitios del CLIENTE.

8.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- El CLIENTE será responsable por la difusión que haga de los Servicios de Lan to LAN (L2L) contratados a MAXCOM.
- MAXCOM no tendrá responsabilidad alguna por el uso, negligencia, uso fraudulento, contrario a las especificaciones del servicio, ilegal y/o desautorizado que el CLIENTE haga del Servicio de Lan to Lan (L2) que le presta MAXCOM, por lo que el CLIENTE asume cualquier responsabilidad al respecto y se obliga a sacar en paz y a salvo a MAXCOM en caso de cualquier controversia que se pudiera derivar de la contravención a lo establecido en esta cláusula.
- MAXCOM no será responsable por cualquier autorización, permiso, licencia o registro que deba tramitarse por el CLIENTE en relación con el presente Servicio de Lan to Lan (L2L).
- El CLIENTE será responsable de sus equipos, y proporcionar un puerto disponible en ellos para conexión.
- Medio de acceso propio definido por MAXCOM.
- Una IP Homologada Funcional para el CLIENTE (/30)
- No incluye adecuaciones ni instalaciones especiales.
- El punto de demarcación será la interfaz Ethernet ó RJ45 del servicio.
- No se considera CPE, la compra de equipo router, switch, IP PBX, etc. será responsabilidad del CLIENTE.
- Incluye soporte por el plazo contratado.

9. MPLS. Consiste en un conjunto de Sitios cuyas direcciones IP se pueden conocer entre sí, con la posibilidad de montar protocolos de encriptación y túneles, con características de seguridad y privacidad. La función de "ruteo" se realiza con base en las etiquetas que son adicionadas a cada paquete de datos que es recibido desde la red del CLIENTE por los ruteadores propiedad de MAXCOM. El servicio no tendrá salida a las páginas públicas de la red de Internet, por lo que todo el tráfico se cursará internamente por el backbone de la red de MAXCOM. El servicio de Internet Dedicado podrá ser proveído por MAXCOM, para lo cual el CLIENTE deberá contratar por separado dicho servicio para los puertos que elija.

9.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- Medio de acceso propio definido por MAXCOM.
- Incluye equipo Router definido por MAXCOM.
- Precios por punta
- El nodo central debe tener un Ancho de banda mínimo a una relación 1 a 4 de la suma de los nodos remotos
- No incluye adecuaciones ni instalaciones especiales.
- El punto de demarcación será la interfaz Ethernet ó RJ45 del servicio.



- Incluye soporte por el plazo contratado.
- Para la solución Estándar, incluye instalación de fibra de hasta 300m

10. SMS. Envío de SMS de una manera fácil y eficiente desde cualquier lugar con acceso a Internet, por medio de una plataforma de comunicación con la cual podrán ejecutar el envío masivo de mensajes de texto SMS sin inversión en infraestructura.

10.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- Navegador recomendado Google Chrome
- Memoria RAM 2GB
- Windows XP o superior (recomendado)
- La plataforma tiene interconexión directa con los Operadores de telefonía celular, cuando se lanza una campaña ellos confirman que recibieron el mensaje. Los Operadores son los dueños de la última milla, por ende, es su responsabilidad la entrega al usuario final.
- Mensaje con Numeración Larga
- Únicamente Mensajería Nacional.

11. Comunicaciones Unificadas. Plataforma con la posibilidad de ofrecer las funcionalidades de un IP PBX, Video Conferencia, Audio Conferencia, Operadora automática, Presencia, Colaboración, Colaboración con audio y video, Grabación de llamadas y Movilidad.

11.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- Aplica *Política de Uso Responsable* para los servicios de voz Ilimitado Nacional (Llamada a Fijo Nacional y Minuto Celular Nacional), conforme a lo establecido en la *Política de Uso Responsable*, la cual podrá consultar en www.maxcom.com.
- Voz Ilimitada Nacional no aplica para Call center, Gobierno, centros de contacto, agencias de cobranza, agencias de publicidad, y cualquier empresa que tenga un uso intenso de servicios de voz, conforme a lo establecido en la *Política de Uso Responsable*, la cual podrá consultar en www.maxcom.com.
- MAXCOM verificará que se cumpla esta *Política de Uso Responsable*, en caso de detectar algún uso enunciado, más no limitado del párrafo anterior, notificará al CLIENTE para que modifique su uso, si no es modificado el uso se le ofrecerá una oferta que se adecue a su nueva actividad principal si no lo modifica, MAXCOM podrá suspender o cancelar el servicio, sin penalización o cargo para MAXCOM, notificando en todo momento la acción a la que ejerceremos.
- La recomendación de MAXCOM es contratar un Internet Dedicado provisto por MAXCOM para garantizar la calidad del servicio.
- El servicio de Comunicaciones Unificadas B-TIC puede funcionar con cualquier servicio de internet provisto por algún otro proveedor (Siempre y cuando entregue una IP Publica en el equipo final del cliente), donde MAXCOM no se hace responsable por la calidad del servicio, se recomienda considerar al menos 64 kbps por cada extensión contratada.
- En caso de que el CLIENTE solicite teléfonos –IP Phones- no homologados con la plataforma, el cliente será el responsable de cambiar el Password de la cuenta SIP en los equipos telefónicos –IP Phones- cada que se realice el cambio de Password en el Portal de Usuario.
- Sera responsabilidad del CLIENTE realizar el cambio de Password en cuanto le sean proporcionadas las credenciales - User – Password.
- En los CLIENTES Smart Office para Smartphone Android – iOS, podrían presentarse inconsistencias cuando los Sistemas Operativos realicen actualización de Software.
- El CLIENTE Smart Office Collaboration Rooms esta soportado en los Siguietes Navegadores:
 - Google Chrome.
 - Safari v6.2.8 – v7.1.8 – v8.0.8 para Mac 10.10 y 10.13
- El CLIENTE Smart Office esta soportado en los Sistemas Operativos:
 - Windows 7 (32 y 64 Bit) - Windows 8 (64 Bit) – Windows 8.1 (64 Bit) y Windows 10.
 - Mac 10.8 – 10.9 – 10.10 – 10.11 – 10.12.
 - Android 4.X – 5.X – 6.X – 7.X
 - iOS 9.X – 10.X
- Requerimientos mínimos de PC-Laptops:
 - Pentium 4 o posterior.
 - 300MB de espacio libre en Disco Duro.
 - 1GB RAM para 32 Bit y 2Gb RAM para 64 Bit.
 - Micrófono y altavoz.
- Requerimientos mínimos de MAC:
 - 300MB de espacio libre en Disco Duro.
 - 4GB RAM.
- Requerimientos mínimos para celulares: 200MB de espacio libre en memoria.
- Se entrega a partir de 10 y hasta “n” extensiones.
- Los números pueden ser portados por el CLIENTE.

· El CLIENTE debe de tener un assement de las condiciones de su cableado LAN y las acciones para resolver los problemas existentes ya completadas.

· El CLIENTE debe de tener equipos Switches Administrables en caso de que sus extensiones sean IP, esto para configurar Vlan's por cada servicio, Datos – Voz.

12. Bláster. Plataforma para el envío masivo de mensajes pregrabado a través de llamadas telefónicas.

12.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

El usuario ingresara a la plataforma mediante una URL prevista por Maxcom.

Recomendaciones para el uso del servicio.

- Navegador recomendado Mozilla Firefox
- Memoria RAM 2GB
- Windows XP o superior (recomendado)

13. Conexión Móvil. Servicio de conectividad a internet por medio de la red celular con 2 modalidades:

· **Básico:** Servicio de conectividad a internet sin gestión, con bajo consumo de datos, por ejemplo, cajeros, sucursales, kioscos y terminales punto de venta.

· **Premium:** Servicio de conectividad a internet con gestión utilizado para incrementar la disponibilidad de la conexión principal, por ejemplo, Oficinas, redes MPLS, sucursales con ID.

13.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

- El equipo instalado es propiedad de Maxcom, quien se hará responsable del soporte y mantenimiento para su buen uso.
- Cualquier equipo que no esté contemplado en la propuesta, será evaluado y se entregará una propuesta de acuerdo con el resultado de esta.
- El punto de demarcación será hasta el equipo propuesto por Maxcom
- No incluye adecuaciones ni instalaciones especiales.
- Incluye soporte por el plazo contratado.
- Esta propuesta está sujeta a revisión y posibles cambios en los costos.
- Cualquier cambio a la propuesta deberá de ser analizado y validado por el área de diseño de soluciones.

14. Cloud. Soluciones de servicios en la nube pública como Software como Servicio.

· **Licencias de Office 365.** Servicio de suscripción que ofrece las herramientas web que permiten acceso a: Correo electrónico y calendario (Exchange), Paquetería de Office (Word, Excel, Power Point), Almacenamiento (One Drive), Colaboración (Share Point y Teams), Mensajería instantánea y conferencias en línea (Skype for business), Red social profesional (Yammer).

· **Licencias Azure.** Servicio de plataforma e infraestructura en la nube pública de Microsoft que proporciona los servicios de: Máquinas virtuales, Almacenamiento.

14.1. Condiciones Especiales para el Servicio.

La oferta comercial se compone de un Cargo de Configuración de única vez y una Renta mensual por el servicio durante el período de contratación. El servicio Incluye soporte y mesa de ayuda por el plazo contratado. No incluye impuestos aplicables.

CONDICIONES GENERALES para todos los SERVICIOS:

- En caso de que exista cualquier controversia, inconsistencia ambigüedad entre los términos del Contrato o cualquier Anexo, la interpretación se resolverá para dar precedencia a los documentos en el siguiente orden descendente: (a) el Contrato; (b) el Anexo Comercial.
- Los SERVICIOS se prestarán conforme a lo descrito en la Propuesta Comercial y Técnica recibida por el CLIENTE, la cual forma parte integral del Contrato y del Anexo Comercial.
- MAXCOM opera con un Nivel de Servicio Estándar, del 99.5% de disponibilidad aplicable únicamente a los SERVICIOS de Voz, de acuerdo a lo establecido en el Service Level Agreement (SLA) celebrado por las Partes.



Contrato Marco para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones

Guillermo González Camarena 2000
 Col. Centro de Ciudad Santa Fe
 C.P. 01376, CDMX
 R.F.C. MTE960228KTO.



Num. Contrato 19/91066	Cliente nuevo <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	Número de cuenta [REDACTED]
------------------------	--	---

MAXCOM requiere del CLIENTE los siguientes documentos:

- Copia de Identificación Oficial o de su Representante Legal.
- Copia del RFC vigente.
- Comprobante de Domicilio Fiscal, no mayor a 3 meses.
- Copia de Acta Constitutiva y sus Modificaciones.
- Copia de Poder Notarial vigente del Representante Legal.

INFORMACIÓN GENERAL DEL CLIENTE.			
Nombre o Razón Social: PARTIDO DE LA REVOLUCION DEMOCRATICA			RFC: PRD890526PA3
Domicilio Fiscal.			
Calle, número, piso, interior o departamento. BENJAMIN FRANKLIN 84			
Colonia: ESCANDON	Alcaldía o Municipio: MIGUEL HIDALGO		Código Postal: 11800
Estado: CDMX	Ciudad: CDMX	Teléfono de Oficina: 5510858141	
Nombre del Representante Legal: Salvador González García			E-mail: mard_girls@hotmail.com

ACEPTACIÓN DEL CLIENTE A LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS AL PRESENTE Y MANIFESTACIONES DE CONFORMIDAD.

Acepto recibir mensualmente, vía e-mail, las facturas de los Servicios de Telecomunicaciones que se contraten a MAXCOM; al e-mail siguiente: mard_girls@hotmail.com

Yo, como representante legal del CLIENTE, autorizo a NO APLICA para que celebre los Anexos Comerciales, conforme a lo establecido en la cláusula Trigésima Primera de los Términos y Condiciones aplicables al Contrato Marco, denominado como "Autorizado Designado".

Confirmando haber recibido los "Requerimientos de uso del Servicio" que se adjuntan al presente y acepto expresamente que conozco y entiendo su contenido y alcance mediante mi nombre y firma de aceptación al presente Contrato Marco

Confirmando haber recibido la "Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones" que se adjuntan al presente y acepto expresamente que conozco y entiendo su contenido y alcance mediante mi nombre y firma de aceptación al presente Contrato Marco.

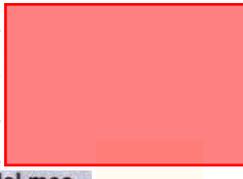
Confirmando haber recibido el Aviso de Privacidad de Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V., que se adjunta al presente, y acepto conocer y entender su contenido y alcance, el cual me fue explicado con claridad.

No serán aceptados acuerdos y/o convenios verbales relacionados al Contrato Marco, a los Términos y Condiciones, ni en la operación de los SERVICIOS que se contraten a MAXCOM, sino que deben de constar por escrito

Confirmando haber recibido los Términos y Condiciones que se adjuntan al presente, y manifiesto, bajo protesta de decir verdad (i) mi conformidad expresa a los mismos; (ii) que conozco y entiendo su contenido y alcance, así como los derechos y obligaciones que se generan para mi representada con mi firma de aceptación al presente Contrato Marco y (iii) que tengo las facultades para obligar a mi representada conforme a dichos Términos y Condiciones y al presente Contrato Marco, facultades que no me han sido revocadas ni modificadas.

Todo cheque devuelto causará el 20% de cargo según el art. 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

Acepto que MAXCOM envíe a mi representada, por cualquier medio, información promocional.



En total conformidad y en testimonio de lo anterior, las partes suscriben el presente Contrato Marco el día 23 del mes MAYO del año 2019.

EL CLIENTE	MAXCOM TELECOMUNICACIONES S.A.B. DE C.V.
Firma(s): 	Firma(s):
Salvador González García	
Nombre y Firma del Representante Legal	Nombre y Firma del Representante Legal

Datos del Ejecutivo	
Nombre del Ejecutivo: Humberto Oregón Sánchez	Firma:

TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES AL CONTRATO MARCO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EN ADELANTE LOS "TÉRMINOS Y CONDICIONES") QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V., A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL, EN LO SUCESIVO DENOMINADO COMO "MAXCOM"; Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL QUE SE SEÑALA EN EL CONTRATO MARCO, EN LO SUCESIVO DENOMINADO COMO EL "CLIENTE", Y DENOMINADAS EN FORMA CONJUNTA COMO LAS "PARTES", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

DECLARACIONES

- I. Declara MAXCOM, a través de su Representante Legal, que:
- Es una sociedad mercantil, debidamente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, que cuenta con Título de Concesión vigente, para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado.
 - Cuenta con la infraestructura necesaria, la capacidad técnica, mano de obra especializada, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los Servicios de Telecomunicaciones objeto del presente documento.
 - Su representante legal cuenta con las facultades suficientes para celebrar los presentes Términos y Condiciones; y manifiesta que dichas facultades no les han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna a la fecha.
 - Su Registro Federal de Contribuyentes es el número MTE-960228-KT0.
 - Señala como su domicilio el ubicado en la calle de Guillermo González Camarena 2000, en la colonia Santa Fe-Centro Ciudad, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, Código Postal 01376.
 - Desea ofrecer al CLIENTE los Servicios de Telecomunicaciones a que se refieren estos Términos y Condiciones, bajo los términos y condiciones contenidos en los mismos.
- II. Declara el CLIENTE, por sí o a través de su Representante Legal, que:
- Es una persona física o moral, debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según la información que consta en la Carátula del Contrato Marco
 - Su Representante Legal cuenta con las facultades suficientes para celebrar estos Términos y Condiciones de conformidad con la información del Contrato Marco, y manifiesta que dichas facultades no le han sido revocadas, limitadas o modificadas de forma alguna a la fecha de los presentes Términos y Condiciones.
 - El CLIENTE o su Representante Legal autoriza a la persona señalada en la Carátula del Contrato Marco como el "Autorizado Designado" para celebrar y suscribir, en nombre y representación del CLIENTE, los Anexos Comerciales que requiera el CLIENTE para la prestación de los SERVICIOS por parte de MAXCOM, quien tendrá todas las facultades necesarias que en derecho procedan para obligar al CLIENTE, con plena validez, en los términos de los presentes Términos y Condiciones y los Anexos Comerciales que suscriba, incluyendo el pago de las CONTRAPRESTACIONES acordados en los mismos, conforme a la cláusula Trigésima Primera del presente documento.
 - Su Registro Federal de Contribuyentes; así como su domicilio fiscal y correo electrónico, para los efectos de estos Términos y Condiciones; y de los Anexos Comerciales, para oír y recibir notificaciones, son los indicados en la Carátula del Contrato Marco.
 - El CLIENTE, en este acto, se compromete a cumplir sus obligaciones, en estricto apego al Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones, Anexos Comerciales y al marco regulatorio aplicable, así como a hacer correcto uso de los Servicios de Telecomunicaciones que se solicitan bajo el Contrato Marco.
- III. Declaran las PARTES:
- Que es su deseo celebrar los Términos y Condiciones aplicables al Contrato Marco para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, obligándose conforme a los mismos, como resultado de un pacto consensual de las PARTES, celebrado en un plano de igualdad, en el cual tanto el CLIENTE y MAXCOM pactaron de común acuerdo y en base a las necesidades del CLIENTE y a la capacidad de MAXCOM, la prestación de servicios que obedecen a un acto netamente mercantil; razón por la cual el CLIENTE al haber fijado de manera libre el contenido obligacional del Contrato Marco, no se considera como un Consumidor; aceptando expresamente los derechos y obligaciones que, por medio de Anexos Comerciales, se generan para las PARTES, los cuales son documentos accesorias al Contrato Marco y a estos Términos y Condiciones.
 - Bajo protesta de decir verdad, que todas y cada una de las declaraciones que anteceden se encuentran apegadas a la realidad, por lo que asumen cualquier responsabilidad en que incurran por su falsedad:

CLAUSULAS

PRIMERA. OBJETO. Las PARTES convienen que, en virtud de estos Términos y Condiciones, MAXCOM se obliga con el CLIENTE a la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, de valor agregado y/o servicios adicionales solicitados por el CLIENTE, detallados en los Anexos Comerciales que se agregan, de acuerdo con los términos y condiciones pactados en el Contrato Marco, en el presente documento y en sus Anexos Comerciales, y cuyo contenido será denominado, en su conjunto, como los SERVICIOS.

El Anexo Comercial, o los Anexos Comerciales, es el documento que forma parte integral del Contrato Marco y de estos Términos y Condiciones, en el que serán descritas las características y condiciones específicas de los SERVICIOS contratados a MAXCOM, así como las CONTRAPRESTACIONES suscritas por las PARTES.

Las PARTES podrán celebrar uno o varios Anexos Comerciales, conforme al número de SERVICIOS que el CLIENTE requiera y solicite a MAXCOM, por virtud de los cuales se especifican y detallan las características comerciales aplicables a dichos SERVICIOS.

SEGUNDA. VIGENCIA. La vigencia de los SERVICIOS contratados por el CLIENTE, será la que pacten las PARTES en cada uno de los Anexos Comerciales, y se contará a partir de la fecha en que se concluya la instalación de cada SERVICIO, conforme a lo establecido en la cláusula Séptima; o, en su defecto, a partir del primer periodo de facturación de los SERVICIOS conforme a la Cláusula Décima Primera; acordando que, al término de la vigencia del Anexo Comercial que corresponda, el CLIENTE podrá darlo por terminado en cualquier momento, mediante aviso por escrito y, si no existiera convenio en contrario, continuará teniendo efectos hasta que se renueven sus términos y condiciones, o alguna de las PARTES señale su voluntad de terminarlo.

TERCERA. RESPONSABILIDAD Y ACCESO A INSTALACIONES.

- ACCESO A INSTALACIONES.** El CLIENTE, expresamente, autoriza a MAXCOM para que lleve a cabo en el domicilio que le señale el CLIENTE en el Anexo Comercial que suscriban las PARTES; la conexión requerida al punto terminal de la RED pública de telecomunicaciones que, para el efecto, utilice MAXCOM para la prestación de los SERVICIOS (en lo sucesivo

la "RED"), obligándose el CLIENTE a obtener, en su caso, las autorizaciones necesarias dentro del domicilio de instalación, para que MAXCOM pueda llevar a cabo las tareas requeridas para dicha conexión.

- b. **EQUIPOS Y PROGRAMAS.** Son los Equipos que deben de estar homologados conforme a la legislación en materia de telecomunicaciones; así como programas de cómputo necesarios para la prestación de los SERVICIOS, conforme a lo detallado en cada uno de los Anexos Comerciales y cuyas características y configuración, permitan tener la capacidad requerida por el CLIENTE (en lo sucesivo los "Equipos").
- c. **MANTENIMIENTO PLANEADO.** Mantenimiento Planeado es aquel que es notificado al Contacto Técnico por el CLIENTE en el Anexo Comercial que suscriban las PARTES, con, cuando menos, 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la fecha planeada del mantenimiento, indicando fecha, hora de inicio y duración de dicho mantenimiento, en caso de que el mantenimiento tenga una duración superior a lo establecido, el CLIENTE podrá solicitar una compensación equivalente al tiempo excedente, siempre y cuando sea directamente atribuible a MAXCOM. El CLIENTE acepta que, al llevarse a cabo dicho mantenimiento, pudiera interrumpirse la prestación de los SERVICIOS, por lo que, durante este tiempo, el CLIENTE continuará obligado a realizar el pago de los SERVICIOS en términos del Contrato Marco, estos Términos y Condiciones y los Anexos Comerciales.
- d. **MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA.** Mantenimiento de Emergencia es cualquier mantenimiento no programado, y que, por la naturaleza de la necesidad de su realización, sea imposible dar un aviso anticipado al CLIENTE. El CLIENTE acepta que, al llevarse a cabo dicho mantenimiento, pudiera interrumpirse la prestación de los SERVICIOS, por lo que, durante este tiempo continuará obligado a realizar el pago de los SERVICIOS en términos del Contrato Marco, estos Términos y Condiciones y los Anexos Comerciales.

CUARTA. EQUIPO TERMINAL Y CABLEADO INTERIOR. A menos que el CLIENTE lo solicite o exista Equipo de MAXCOM en Comodato a solicitud del CLIENTE, de acuerdo con lo que se pacte en cada Anexo Comercial, el Equipo terminal, así como el cableado interno; serán a costa del CLIENTE, por lo que éste último tendrá la responsabilidad de obtener, instalar y mantener, por su cuenta o a través de MAXCOM, el Equipo, cableado e infraestructura necesarias para la prestación de los SERVICIOS. Es responsabilidad del CLIENTE conectar a la RED únicamente Equipos terminales homologados y aprobados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y que cumplan con las especificaciones técnicas previamente requeridas por MAXCOM, conforme a la cláusula Quinta y el Anexo Comercial que suscriban las PARTES, para la prestación de los SERVICIOS.

QUINTA. EQUIPOS. A solicitud del CLIENTE, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Comercial que suscriban las PARTES, para la prestación de los SERVICIOS, MAXCOM entregará al CLIENTE en Comodato, el/los Equipos necesarios para la prestación de los SERVICIOS. Dicho Equipo será descrito en el Anexo Comercial correspondiente.

El CLIENTE es el único responsable de la conservación del Equipo, comprometiéndose a mantenerlo, durante la vigencia del Anexo Comercial que corresponda, en las mismas condiciones en que le fue entregado; únicamente con el deterioro del transcurso del tiempo, y a devolverlo a MAXCOM, al término de la vigencia del Anexo Comercial que corresponda.

MAXCOM será responsable del soporte técnico y mantenimiento de los Equipos proporcionados por MAXCOM, en Comodato, no así de los Equipos que haya obtenido el CLIENTE por cuenta propia o software de terceros de cualquier tipo, descargados de Internet o

adquiridos de otra forma e incorporados por el CLIENTE en los servidores de MAXCOM.

En caso de que el Equipo terminal esté sujeto a garantía, el proveedor suspenderá el cobro de los SERVICIOS contratados por el periodo que dure la revisión y reparación del Equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al CLIENTE un equipo terminal sustituto.

SEXTA. ATENCIÓN SOPORTE. MAXCOM proporcionará atención y soporte respecto de los SERVICIOS contratados y Equipos proporcionados por MAXCOM en Comodato, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, vía telefónica con el ejecutivo de cuenta asignado v. vía internet a través del correo electrónico.

A solicitud del CLIENTE, MAXCOM podrá prestar SERVICIOS de apoyo, fuera del alcance de los SERVICIOS contratados o respecto de equipos que haya obtenido el CLIENTE por cuenta propia, así como de software de terceros de cualquier tipo; servicios que, en todos los casos, tendrán un costo adicional; por lo que se facturarán de forma adicional por hora y a la tarifa pactada entre las PARTES.

SÉPTIMA. INSTALACION. El CLIENTE acepta y reconoce que se considera concluida la instalación de los Equipos necesarios para la prestación de los SERVICIOS, una vez cumplidos cualquiera de los siguientes supuestos, según aplique:

- a. Cuando el CLIENTE solicita la instalación de Equipo que entrega MAXCOM en Comodato, conforme a lo establecido en la cláusula Quinta de estos Términos y Condiciones, una vez realizado y finalizado el protocolo de pruebas que resulte aplicable, el CLIENTE tiene 48 (cuarenta y ocho) horas para notificar a MAXCOM, mediante el medio de notificación autorizado en la Carátula del Contrato Marco, para informar cualquier falla que presente el SERVICIO, señalando detallada y justificadamente las razones de las fallas. MAXCOM se obliga a responder en las siguientes 24 (veinticuatro) horas a la notificación del CLIENTE, para realizar una nueva revisión y protocolo de pruebas.

En caso de que no haya una respuesta por parte del CLIENTE dentro del plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas antes señalado o que no justifique correctamente las fallas que presenta el SERVICIOS, MAXCOM podrá comenzar a facturarle dichos SERVICIOS conforme a lo establecido en el tercer párrafo de la cláusula Décima Primera.

- b. Cuando el CLIENTE no solicita a MAXCOM la instalación de Equipo asociado al SERVICIO, MAXCOM deberá de realizar un protocolo de pruebas con el equipo propiedad del CLIENTE o con un equipo similar que proporcione MAXCOM sólo para efectos de realizar el protocolo de pruebas; una vez realizado y finalizado el protocolo de pruebas, el CLIENTE tiene 48 (cuarenta y ocho) horas para informar, mediante el medio de notificación autorizado en la Carátula del Contrato Marco, cualquier falla que presente el SERVICIO, señalando detallada y justificadamente, las razones de las fallas. MAXCOM se obliga a responder en las siguientes 24 (veinticuatro) horas a la notificación del CLIENTE, para realizar una nueva revisión y protocolo de pruebas.

Bajo el supuesto descrito en el párrafo anterior, en caso de que el CLIENTE no cuente en ese momento con el equipo de su propiedad, MAXCOM realizará el protocolo de pruebas usando Equipos similares propiedad de MAXCOM, únicamente destinados para la realización de dichas pruebas; una vez realizado y finalizado el protocolo de pruebas, el CLIENTE tiene 48 (cuarenta y ocho) horas para notificar a MAXCOM, mediante el medio de notificación autorizado en la Carátula del Contrato Marco, cualquier falla que presenten los SERVICIOS, señalando detallada y justificadamente, las razones de las fallas. MAXCOM se obliga a responder en las siguientes 24 (veinticuatro) horas a la notificación del CLIENTE, alguna propuesta para realizar una nueva revisión y protocolo de pruebas con equipos

similares propiedad de MAXCOM destinados, únicamente, para la realización de tales pruebas.

En caso de que no haya una respuesta por parte del CLIENTE dentro del plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas antes señalado o que el CLIENTE no justifique correctamente las fallas que presenta el SERVICIO, MAXCOM podrá comenzar a facturarle tal SERVICIO conforme a lo establecido en el tercer párrafo de la cláusula Décima Primera.

OCTAVA. INVESTIGACION CREDITICIA. El CLIENTE entiende y acepta que, mediante la firma del Contrato Marco, autoriza de forma expresa a MAXCOM para que, lleve a cabo investigaciones y monitoreo periódico sobre su comportamiento crediticio en las Sociedades de Información Crediticia que estime conveniente. Los resultados de la investigación crediticia serán confidenciales y para los fines exclusivos del Contrato Marco y de estos Términos y Condiciones. La declaración expresa del CLIENTE a que se refiere esta cláusula se acepta expresamente por el CLIENTE en la Carátula del Contrato Marco.

NOVENA. LÍMITE DE CRÉDITO Y GARANTÍAS ADICIONALES. MAXCOM fijará un límite de crédito al CLIENTE, y podrá requerirle cualquier garantía adicional, para el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, asegurándose, MAXCOM, que no sea una prestación desproporcionada o inequitativa. Tal garantía, no generará intereses a favor del CLIENTE; y se devolverá a la terminación del Contrato Marco, siempre y cuando el CLIENTE no tenga adeudos pendientes con MAXCOM.

DÉCIMA. CONTRAPRESTACIÓN Y PAGOS. El CLIENTE se obliga a pagar a MAXCOM, en tiempo y forma legales, las cantidades y montos acordados por parte del CLIENTE o de su Representante Legal y/o del Autorizado Designado por el CLIENTE o Represente Legal y reflejados en los Anexos Comerciales que correspondan, en términos del Contrato Marco y de la cláusula Trigésima Primera de los presentes Términos y Condiciones, a los cuales habrá que adicionar al Impuesto al Valor Agregado correspondiente, o cualquier otro impuesto aplicable, de acuerdo con la legislación vigente y a las tarifas vigentes aplicables (en lo sucesivo la "CONTRAPRESTACIÓN").

DÉCIMA PRIMERA. FACTURACIÓN. Mensualmente, MAXCOM emitirá una factura en la que se desglosen, los cargos por los SERVICIOS del período que se trate, especificando los cargos y costos que comprende dicha factura por servicio y por concepto conforme a su naturaleza, y en su caso, el cobro de intereses moratorios que se generen por falta o atraso en el pago; dicha factura se deberá dar a conocer con por lo menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para su pago.

El CLIENTE acepta que, si MAXCOM deja de reflejar en alguna factura, cualquier CONTRAPRESTACIÓN por los SERVICIOS, MAXCOM no perderá el derecho de cobrarla posteriormente, haciendo la aclaración correspondiente.

La facturación comenzará a correr a partir de concluida la Instalación, de conformidad con las reglas establecidas en la cláusula Séptima. El CLIENTE pagará el monto total de la factura, en pesos mexicanos, en tiempo y forma legales, conforme a los términos de pago señalados en el Anexo Comercial.

En caso de que el CLIENTE no reconozca algún cargo reflejado en su factura, deberá de comunicarlo por escrito a MAXCOM, dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha de vencimiento de la misma; para lo cual, MAXCOM realizará las investigaciones y/o verificaciones que considere procedentes para revisar los cargos en disputa, utilizando la información proporcionada por los sistemas de MAXCOM, mismos que el CLIENTE acepta y reconoce como la única fuente válida para su revisión. MAXCOM resolverá la disputa en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha en que recibió el aviso escrito por parte del CLIENTE. El CLIENTE está obligado a pagar el monto total de la factura antes de

la fecha de vencimiento, aun cuando existan cargos en disputa bajo dicho procedimiento.

En caso de que la queja sea procedente, MAXCOM hará el ajuste definitivo en el periodo de facturación siguiente, el cual consistirá en la bonificación del cargo no reconocido validado por MAXCOM.

DÉCIMA SEGUNDA. INTERESES MORATORIOS. En caso de que el CLIENTE no pague el total de su factura, antes de la fecha límite de pago, deberá pagar a MAXCOM intereses moratorio sobre dicho importe, a una tasa del dos punto cinco por ciento (2.5%) mensual.

Los intereses moratorios se computarán a partir de la fecha en que ocurra el incumplimiento del pago y hasta que éste sea realizado; y se calcularán sobre la base de un año de 360 (trescientos sesenta) días, y por el número de días calendario transcurridos.

A los intereses moratorios señalados en la presente cláusula se les añadirá el Impuesto al Valor Agregado y cualquier otro que corresponda.

DÉCIMA TERCERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA. Las PARTES tendrán derecho a dar por terminado anticipadamente el Contrato Marco, estos Términos y Condiciones y/o cualquiera de los Anexos Comerciales, mediante notificación por escrito a la otra PARTE, con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación, por cualquier medio de los establecidos en la Carátula del Contrato Marco.

El CLIENTE acepta que, en caso de notificar la terminación anticipada en los términos del presente documento, se obliga a pagar a MAXCOM (i) los gastos y costos en los que éste incurrió para estar en posibilidad de prestarle los SERVICIOS, y que no hayan sido cubiertos por el CLIENTE a la fecha efectiva de terminación, tales como obra, acometida, cableado y/o acceso necesario para la provisión de los SERVICIOS; (ii) la pena convencional que al efecto se establezca, así como (iii) el Equipo en Comodato que, en su caso, le haya sido entregado o a devolverlo si así lo autoriza MAXCOM.

Adicionalmente, el CLIENTE se obliga a pagar todos los SERVICIOS consumidos por el CLIENTE a la fecha efectiva de terminación, así como a pagar cualquier adeudo que tenga a favor de MAXCOM.

DÉCIMA CUARTA. SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN DEL SERVICIO. MAXCOM podrá suspender al CLIENTE los SERVICIOS, por cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Suspensión.

- Incumplimiento del CLIENTE en el pago de cualquiera de sus facturas y/o adeudos.
- Que el CLIENTE, o algún tercero en nombre del CLIENTE, instale Equipos no homologados o que no cumplan con las especificaciones técnicas acordadas por las PARTES.
- El CLIENTE descargue o instale el software de terceros en los servidores de MAXCOM, sin la previa autorización escrita de MAXCOM.
- Si el CLIENTE excediera el límite de crédito establecido por MAXCOM.

2. Reactivación. Para que proceda la reactivación de los SERVICIOS, el CLIENTE deberá de:

- Realizar el pago de la factura o de las facturas vencidas y/o cubrir los adeudos que tenga con MAXCOM.
- Retirar los Equipos o accesorios no homologados o fuera de especificación, por parte del CLIENTE.
- Retirar el software de terceros instalado sin la autorización de MAXCOM, u obtener la autorización de MAXCOM para la instalación de dicho software de terceros.
- Obtener la autorización para la ampliación de su límite de crédito.

DÉCIMA QUINTA. RESCISIÓN. MAXCOM podrá rescindir el Contrato Marco, estos Términos y Condiciones y/o los Anexos Comerciales, sin necesidad de declaración judicial o administrativa, por cualquiera de los siguientes supuestos:

- a. Si el resultado del estudio de crédito y/o del monitoreo de crédito practicado al CLIENTE fuera negativo y ello afectara el cumplimiento a las obligaciones contraídas por el CLIENTE al amparo del Contrato Marco, estos Términos y Condiciones o de cualquiera de los Anexos Comerciales, o de cualquiera de los documentos que se adjuntan al mismo.
- b. Por incumplimiento del CLIENTE, de cualquiera de las obligaciones contraídas por el CLIENTE a través de su Representante Legal o Autorizado Designado al amparo del Contrato Marco, estos Términos y Condiciones o de cualquiera de los Anexos Comerciales, o de cualquiera de los documentos que se adjuntan al mismo.
- c. Porque el CLIENTE proporcione a MAXCOM información o documentación falsa.
- d. Porque el CLIENTE utilice los SERVICIOS en actividades que por sus características pudieran ser consideradas como contrarias a lo establecido en el marco regulatorio aplicable, de cualquier ley o cualquier derecho de terceros.
- e. Porque se presuma que el CLIENTE incumple o que haya incumplido con cualquier normatividad relativa a las Leyes de Anticorrupción y/o Lavado de Dinero conforme a la legislación vigente en la materia.
- f. Porque el CLIENTE realice una conexión, uso y/o o acceso no autorizado a la Red de MAXCOM.
- g. Porque el CLIENTE se declare en concurso mercantil.
- h. Porque el CLIENTE utilice los SERVICIOS, ya sea por sí mismo o a través de terceros, para llevar a cabo actividades ilícitas.
- i. Porque el CLIENTE realice o permita que se realicen actividades que impliquen violaciones a los derechos de autor, patentes, marcas, secretos industriales, información confidencial o cualquier tipo de propiedad intelectual e industrial.
- j. Porque el CLIENTE incumpla con los Requerimientos de Uso del Servicio y/o Niveles de Restricción aplicables para servicios de voz.
- k. Porque el CLIENTE envíe mensajes masivos, cadenas u otros mecanismos de saturación de espacios de Hardware o Internet.
- l. Porque el CLIENTE hospede sitios web "amigables al spam", incluyendo con software de spam.
- m. En caso de no subsanarse alguno de los supuestos de Suspensión de los SERVICIOS señalados en la cláusula anterior, dentro del plazo indicado por MAXCOM.

La rescisión del Contrato Marco, de los presentes Términos y Condiciones, de cualquiera de los Anexos Comerciales y/o de cualquier documento anexo al Contrato Marco, conlleva, cuando se trata de incumplimiento de pago, la notificación al buró de crédito y/o instituciones de información financiera por parte de MAXCOM, el inicio del proceso de recuperación extrajudicial o judicial del adeudo, a elección de MAXCOM, así como, para este caso y para cualquier otro incumplimiento, el pago o retiro inmediatos del Equipo, a elección de MAXCOM, que MAXCOM hubiera instalado para la prestación de los SERVICIOS, la aplicación de cualquier pena convencional que proceda estipulada por las PARTES, así como la terminación del Contrato Marco, sin necesidad de resolución judicial.

DÉCIMA SEXTA. MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS. En caso de que los planes o paquetes de los SERVICIOS sufrieran modificación alguna, respecto a las características y/o contenidos de los mismos, MAXCOM deberá notificar al CLIENTE sobre dichas modificaciones, al menos con 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha en que se lleve a cabo dicha modificación.

DÉCIMA SÉPTIMA. CAMBIOS DE DOMICILIO. En caso de que el CLIENTE requiera cambiar el domicilio donde se proveen los SERVICIOS, deberá enviar una solicitud por escrito a MAXCOM, con cuando menos 60 (sesenta) días naturales de anticipación a la fecha

en que desee llevar a cabo dicho cambio, a fin de que MAXCOM pueda evaluar la disponibilidad y factibilidad y costos adicionales asociados, para la prestación de los SERVICIOS en el nuevo domicilio.

En caso de que MAXCOM esté en posibilidad de prestar los SERVICIOS en el nuevo domicilio, el CLIENTE deberá de pagar a MAXCOM, en su caso, los gastos y costos en que se incurran por el cambio de domicilio; pudiendo realizar MAXCOM, previo aviso al CLIENTE, cargos mensuales adicionales cuando por dicho cambio se generen para la prestación de los SERVICIOS.

El CLIENTE, se obliga a propiciar las condiciones necesarias para la instalación que se requiere en el nuevo domicilio, y estar al corriente de sus pagos.

DÉCIMA OCTAVA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

a. Son obligaciones de MAXCOM, las siguientes:

- (i) Prestar los SERVICIOS conforme al Contrato Marco, a los presentes Términos y Condiciones y a lo señalado en los Anexos Comerciales que suscriban las PARTES.
- (ii) Poner a disposición del CLIENTE, un sistema eficiente de recepción de quejas y atención de fallas disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año, mediante el número telefónico gratuito 01 800 629 26 62.
- (iii) Asistir a las reuniones que convoque el CLIENTE, previamente y por escrito, a efecto de ventilar cualquier problemática que se presente con motivo de la prestación de los SERVICIOS e instrumentar las medidas pertinentes para su solución.
- (iv) Responder por los daños directos que pudiera causar al CLIENTE en la prestación de los SERVICIOS.
- (v) Cumplir con los SERVICIOS en términos de la legislación vigente en la materia.

MAXCOM se reserva el derecho de promover la acción legal judicial correspondiente, contra actos que pretendan menoscabar la calidad de los SERVICIOS, comercializar con éstos o sus accesorios sin la autorización correspondiente, hacer uso y/o utilización de los SERVICIOS contratados para fines ajenos y obstaculizar las maniobras de trabajo de cancelación del mismo en el domicilio, unidad habitacional y/o condominio donde se presuman actos que dañen o menoscaben su patrimonio y en contra de acciones que ataquen el Equipo y/o dispositivos con que MAXCOM presta los SERVICIOS.

b. Son obligaciones del CLIENTE, las siguientes:

- (i) Cumplir con todas las obligaciones y responsabilidades establecidas en el Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones, los Anexos Comerciales y en cualquier documento adjunto al Contrato Marco, contraídas por el Representante Legal del CLIENTE y/o por el Autorizado Designado del CLIENTE.
- (ii) Implementar los controles y acciones necesarios para mantener las condiciones de seguridad de sus propias redes privadas, Equipos y sistemas de información, conforme a lo solicitado por MAXCOM.
- (iii) Cumplir con los Requerimientos de Uso del SERVICIO, medidas y recomendaciones de seguridad entregadas al CLIENTE al momento de la contratación de los SERVICIOS; así como con los Niveles De Restricción del SERVICIO solicitados por el CLIENTE.
- (iv) Mantener la infraestructura necesaria para asegurar la integridad del Equipo de MAXCOM al que se conecte, así como la calidad de la recepción de los SERVICIOS.
- (v) De que la información y contenido que viaja de sus o a sus cuentas o sistemas, a través de los SERVICIOS que MAXCOM le proporcione, sea de carácter lícito y no contravenga las disposiciones legales que resulten aplicables.
- (vi) Pagar oportunamente las CONTRAPRESTACIONES acordadas por las PARTES conforme a lo establecido en el

"En la versión pública que se encuentra a disposición, se eliminan datos personales clasificados como confidenciales (firma del representante legal del prestador de servicios; número de escritura pública, y domicilio particular), con fundamento en el artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Para obtener el consentimiento tácito, o en su caso, expreso, se puso a disposición de las personas titulares de datos personales, con carácter proveedores y/o prestadores de servicios el Aviso de Privacidad del Departamento Jurídico adscrito a la Coordinación de Patrimonio y Recursos Financieros del Partido de la Revolución Democrática."

- Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones y Anexos Comerciales suscritos por las PARTES a través de su Representante Legal o Autorizado Designado del CLIENTE.
- (vii) Pagar las penas convencionales acordadas por las PARTES que se actualicen conforme a los presentes Términos y Condiciones y a los Anexos Comerciales.
 - (viii) Devolver el Equipo que haya sido entregado por MAXCOM en Comodato, conforme a lo establecido en el Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones y Anexos Comerciales.
 - (ix) Cumplir con las obligaciones establecidas en la legislación vigente en la materia.

DÉCIMA NOVENA. CONFIDENCIALIDAD. Las PARTES convienen que toda clase de información, sistemas, programas de cómputo, desarrollos técnicos, bases de datos, correos electrónicos, apuntes, notas, listas de clientes, proveedores, etcétera, que se relacione con el objeto de este Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones, los Anexos Comerciales y de cualquier documento adjunto al Contrato Marco, será considerada como "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL". Por lo que las PARTES convienen en garantizar la recepción y entrega de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, así como el mantener toda la información dada por escrito, así como todo el material recibido de la otra PARTE durante la vigencia del Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones, los Anexos Comerciales o de cualquiera de los documentos anexos al Contrato Marco, y conviene en no divulgar a cualquier tercero o hacer público, o autorizar la divulgación de INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, y a no usar dicha información con ningún propósito que exceda a lo convenido por las PARTES. Cualquier violación a lo aquí previsto por cualquiera de los funcionarios, abogados y en general por cualquier persona que se encuentre bajo la dirección o que tenga algún vínculo con la negociación que de hecho o por derecho corresponda, de cualquier de las PARTES, con independencia de las responsabilidades de carácter civil (incluyendo el pago de daños y perjuicios) y/o administrativa y/o penal que pudieran resultar de su violación. Asimismo, lo previsto en esta cláusula subsistirá aún después de la terminación de la prestación de los SERVICIOS materia del Contrato Marco. No obstante, lo dispuesto en cualquier otra parte de este documento, la obligación de confidencialidad derivada de esta cláusula permanecerá vigente por un plazo de 5 (cinco) años aún después de terminada la prestación de SERVICIOS.

VIGÉSIMA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. MAXCOM, como responsable de los datos personales recabados del CLIENTE, está obligado a cumplir con lo establecido en la LFPDPPP (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares); por lo que el tratamiento de los datos personales del CLIENTE será exclusivamente para las finalidades indicadas en el Aviso de Privacidad para CLIENTES Comerciales, el cual se adjunta al Contrato Marco. Dichos alcances y finalidades son aceptadas mediante autorización por escrito del CLIENTE o titular de los datos personales, mediante el Contrato Marco.

Para que el CLIENTE (Titular de los Datos Personales) pueda ejercer los Derechos ARCO y/o Revocación del Consentimiento, podrá validar dicho proceso en el Aviso de Privacidad de Clientes Comerciales, el cual se encuentra disponible y puede ser consultado en la página web www.maxcom.com.mx.

VIGÉSIMA PRIMERA. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR. En caso de suspensión definitiva del Contrato Marco, de los presentes Términos y Condiciones y/o de cualquier Anexo Comercial, por causas totalmente ajenas a las PARTES, provocadas por caso fortuito o fuerza mayor tales como huelgas, paros, clausura, actos terroristas o de vandalismo, motines, actos de guerra o guerrilleros, rebeliones, disposiciones de autoridades competentes, inundación, terremoto o cualquier otro acto de la naturaleza, que en cualquier caso se encuentre fuera del control de las PARTES; éstas convienen en hacer una liquidación de las obligaciones pendientes hasta ese momento y en suspender la vigencia del Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones y/o los Anexos Comerciales, hasta por un plazo

máximo de 30 (treinta) días naturales, término dentro del cual si desaparece el evento del caso fortuito o de fuerza mayor, el Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones y/o Anexos Comerciales surtirán nuevamente todos sus efectos, previa notificación que se hagan las PARTES por escrito. Si transcurrido el plazo de los 30 (treinta) días naturales señalados anteriormente, no ha desaparecido en forma total y absoluta el evento o caso fortuito o fuerza mayor que originó la suspensión de la vigencia del Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones y/o Anexos Comerciales, las PARTES convienen en hacer una liquidación de las obligaciones pendientes hasta ese momento, si no la hubieren efectuado con anterioridad, y darán por terminado de pleno derecho el Contrato Marco.

Cuando se presente un caso fortuito o causas de fuerza mayor, la PARTE que en primer término tenga el conocimiento, informará a la otra tan pronto le sea posible de las circunstancias, pero en ningún caso deberá exceder los 3 (tres) días hábiles posteriores a la fecha en que se haya tenido conocimiento del suceso.

Si las causas de caso fortuito o fuerza mayor permanecen durante más de 1 (un) mes, la parte afectada podrá dar por terminado el Anexo Comercial respectivo, teniendo obligación el CLIENTE, de realizar el pago de los adeudos a la fecha, así como la inversión realizada por MAXCOM para la prestación del servicio, en caso de no haberse recuperado al momento de la terminación.

VIGÉSIMA SEGUNDA. FALLAS EN EL SERVICIO. MAXCOM se compromete a proporcionar el servicio en forma continua, uniforme, regular y eficiente de conformidad con la legislación vigente en la materia para la prestación de los SERVICIOS.

En caso de que se interrumpan los SERVICIOS por causas directamente atribuibles a MAXCOM, por un tiempo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas y sin interrupción alguna, después de haber sido reportada una falla y que haya sido comprobado que la misma fue ocasionada por razones directamente atribuibles a MAXCOM, el CLIENTE podrá solicitar la bonificación de la parte proporcional del SERVICIO específico afectado.

VIGÉSIMA TERCERA. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD. MAXCOM no será responsable de los siguientes hechos:

- (i) Interrupciones del servicio generadas por fallas en el servicio eléctrico.
- (ii) Delitos informáticos o de cualquier naturaleza.
- (iii) Razones de orden público.
- (iv) El CLIENTE intente acceder o acceda a cuentas o sistemas de terceros sin autorización de los terceros (hacking) o intente encubrir, falsificar o usurpar la identidad de la conexión de otro, mediante el uso de los SERVICIOS contratados.
- (v) Del tráfico cursado por el CLIENTE, derivado del acceso de un tercero a cuentas o sistemas del CLIENTE sin su autorización (hacking).
- (vi) Cuando el CLIENTE envía mensajes masivos, cadenas u otros mecanismos de saturación de espacios de Hardware o Internet.
- (vii) Cuando el CLIENTE hospede sitios web "amigables al spam", incluyendo con software de spam.
- (viii) De la información que viaja de las cuentas o sistemas del CLIENTE, a través de los SERVICIOS que MAXCOM le proporcione.
- (ix) De eventos en los que su actividad dependa de una acción del CLIENTE, como trámite de permisos para obras civiles, acceso a edificaciones del personal de MAXCOM.

VIGÉSIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES.

a. Del CLIENTE:

- (i) El CLIENTE será responsable de la seguridad de sus propias redes privadas, Equipos y sistemas de información.

- (ii) El CLIENTE será responsable de mantener las condiciones de seguridad e infraestructura necesarias para asegurar la integridad del equipamiento de MAXCOM al que se conecte.
- (iii) El CLIENTE será responsable de las fallas en la calidad de los SERVICIOS en caso de que el CLIENTE reubique, modifique, corte o desconecte de cualquier manera el Equipo y de la suspensión temporal de los SERVICIOS por tales motivos, debiendo pagar la renta mensual en su totalidad y los daños que pueda sufrir el Equipo en Comodato de MAXCOM.
- (iv) EL CLIENTE será responsable de las consecuencias que se generen por incumplimiento a los Requerimientos de Uso del Servicio entregadas al CLIENTE al momento de la contratación de los SERVICIOS; así como al pago del SERVICIO conforme a los Niveles de Restricción del SERVICIO solicitados por el CLIENTE.
- (v) El CLIENTE será responsable de pagar los montos que procedan por incumplimiento a las obligaciones y responsabilidades establecidas en el Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones, los Anexos Comerciales y de cualquier documento adjunto al Contrato Marco.

b. De MAXCOM:

- (i) MAXCOM deberá de responder frente al CLIENTE por fallas en el SERVICIO atribuibles a MAXCOM y por el incumplimiento a las obligaciones contraídas para la prestación de los SERVICIOS.
- (ii) MAXCOM es el responsable frente al CLIENTE por la prestación de los SERVICIOS, asimismo MAXCOM, no podrá obligar al CLIENTE a adquirir otros bienes o SERVICIOS o valores, como condiciones para proporcionar los SERVICIOS solicitado, a menos de que existan condiciones técnicas ineludibles.

VIGÉSIMA QUINTA. ANTICORRUPCIÓN Y ANTILAVADO.

Anticorrupción. Cada una de las PARTES declara que, independientemente de la jurisdicción aplicable a la cual dicha PARTE y/o (i) sus accionistas o socios, (ii) sus afiliadas, y (iii) sus directores, funcionarios, agentes, miembros, empleados y apoderados ("Partes Relacionadas") estén legalmente sometidas, cada PARTE y las Partes Relacionadas que estén involucradas en el cumplimiento del Contrato Marco, deberán cumplir con los términos y disposiciones de todas las leyes vigentes en México en materia de anti-corrupción, las leyes aplicables, incluyendo la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act, "FCPA"), según la misma ha sido modificada (15 U.S.C. § 78dd-1 y 2) y a cualesquiera otras leyes similares aplicables a las PARTES y a sus Partes Relacionadas en materia de combate, prevención o sanción de corrupción o soborno (conjuntamente, "Leyes en Materia de Anticorrupción") y deberán cumplir con los principios, disposiciones y requisitos previstos en dichas leyes. Por este medio, cada una de las PARTES acuerda que ni ésta ni sus Partes Relacionadas involucradas en el cumplimiento de este Contrato han llevado o llevarán a cabo actos prohibidos por las Leyes en Materia de Anticorrupción, y que no han ofrecido u otorgado ni ofrecerán u otorgarán ventaja alguna, ya sea financiera o de cualquier otra naturaleza, a persona alguna, ya sean Funcionarios Públicos (según dicho término se define más adelante en esta Cláusula) o particulares: (i) con el fin de inducirlos o de inducir a algún tercero a llevar a cabo sus funciones o actividades de manera indebida, o con el fin de premiar dicho actuar; o (ii) a sabiendas o con la sospecha de que la aceptación de dicha ventaja constituiría, por sí misma, un actuar indebido; asimismo, las PARTES y sus Partes Relacionadas se obligan a no ofrecer u otorgar a algún Funcionario Público ventaja alguna que no esté permitida o no sea requerida por la ley aplicable de manera escrita, en favor de dicho Funcionario, con el fin de (i) influir en su calidad de Funcionario Público y (ii) obtener o mantener un negocio o una ventaja competitiva. En adición a lo anterior, cada una de las PARTES deberá establecer requisitos contractuales similares, de manera escrita, y deberá verificar y mantener registros de dicha verificación, de que todas sus Partes Relacionadas cumplan con todos los requerimientos de las Leyes en Materia de Anti-corrupción y que no realicen acciones relacionadas

bajo el presente Contrato que pudieren resultar en que cualquiera de las PARTES estuviera sujeta a cualquier acción, pena (ya sea civil o penal) o perjuicio bajo las Leyes en Materia de Anti-corrupción, debiendo verificar que todas sus Partes Relacionadas cumplan con lo anterior.

Sin perjuicio de lo previsto en los párrafos anteriores, ninguna de las PARTES ni cualquiera de las Partes Relacionadas podrán, ya sea directa o indirectamente, ofrecer, pagar, prometer pagar o autorizar el pago de, permitir que algún representante, ya sea directa o indirectamente, ofrezca, pague, prometa pagar o autorice el pago de, cualquier contraprestación monetaria o en especie, tales como entregar regalos o entretenimiento, a cualesquiera funcionarios, empleados, representantes o personas que actúen en representación de cualquier gobierno u entidad gubernamental, dependencia o agencia (incluyendo empresas de participación estatal mayoritaria o empresas controladas por el estado), ni a cualesquiera organizaciones internacionales de derecho público, partidos políticos o funcionarios de partidos políticos, así como candidatos a algún cargo público o personas que detenten alguna posición de cualquier otra naturaleza, ya sea oficial u honoraria, en un gobierno o cualquiera de sus agencias (en adelante "Funcionario Público") con el fin de (i) influir en cualquier acto o decisión de cualquier Funcionario Público, (ii) inducir a dicho Funcionario Público a realizar u omitir realizar cualquier acto, en contravención al debido cumplimiento de sus funciones, o (iii) inducir a dicho Funcionario Público a utilizar sus influencias frente a un gobierno o dependencia a fin de afectar o influir en algún acto o decisión de dicho gobierno o dependencia, con el fin de, en aquellos actos referidos en los sub-incisos (i), (ii) o (iii) anteriores, apoyar a cualquiera de las PARTES o a cualquier Parte Relacionada en la obtención o retención de negocios, dirigir negocios a dicha persona o apoyar a dicha persona en la obtención de alguna ventaja.

En adición a lo anterior, cada una de las PARTES declara que ni ésta ni cualquiera de sus Partes Relacionadas involucradas en el cumplimiento del Contrato Marco, ha pagado, ofrecido, prometido o acordado pagar, o ha hecho que se pague, ofrezca, prometa o acuerde pagar, ni deberá pagar, ofrecer, prometer o acordar pagar, ya sea directa o indirectamente, contribución, cuota o comisión alguna, así como cualesquiera otras ventajas en favor de algún ente privado que resulte o derive en un pago indebido o algún otro tipo de ventaja. Cada una de las PARTES declara que, de conformidad con una evaluación razonable, no identifica riesgos particulares con respecto a las Partes Relacionadas involucradas en el cumplimiento del presente Contrato en relación con incumplimientos en materia ética o de las Leyes en Materia de Anticorrupción relativos al cumplimiento con el presente Contrato. Asimismo, cada una de las PARTES declara que, ni ésta ni cualquiera de sus Partes Relacionadas involucradas en el cumplimiento de este Contrato es un Funcionario Público; en el entendido que, en caso de que, durante la vigencia del presente Contrato, el CLIENTE o cualquiera de sus Partes Relacionadas con éste se convierta en un Funcionario Público deberá de notificar inmediatamente a MAXCOM respecto de dicha circunstancia y deberá actualizar la presente declaración.

Cada una de las PARTES se obliga a hacer que sus representantes, funcionarios, directivos y empleados, que llegaren a interactuar con Funcionarios Públicos, participen en sesiones de capacitación impartidas por cada una de éstas para capacitar a dichos representantes en materia de las Leyes en Materia de Anticorrupción anteriormente descritas, de manera previa al inicio de la ejecución del Contrato Marco.

Obligaciones en Materia de Antilavado de Dinero. Las operaciones de cada una de las PARTES y cualquiera de sus Partes Relacionadas que tienen relación con el cumplimiento del Contrato Marco han sido y serán conducidas en todo momento en cumplimiento de las leyes aplicables en materia de reporte y mantenimiento de información financiera, transmisión de divisas y prevención de lavado de dinero, así como todas las reglas relativas al "conocimiento de clientes" (know your customer) y cualesquiera otras

regulaciones aplicables, incluyendo, sin limitar, la Ley Patriota (US Patriot Act) de 2001 (Pub. L. No. 107-56), la Ley de Lavado de Dinero de E.U.A. (U.S. Money Laundering Control Act) de 1986, según la misma haya sido modificada, la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita según la misma se encuentre vigente de tiempo en tiempo.

Obligaciones en Materia de Comercio Internacional. Cada una de las PARTES o cualquiera de sus Partes Relacionadas involucradas en el cumplimiento del presente Contrato han cumplido y se obligan a cumplir con todas las sanciones económicas y comerciales, leyes y reglamentos tanto de los Estados Unidos de América como aquellas de carácter internacional, incluyendo sanciones o regulaciones administradas o exigidas por el Departamento de Estado de los Estados Unidos de América (U.S. Department of State), el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América (U.S. Department of the Treasury) (incluyendo la Oficina de Control de Activos Extranjeros (Office of Foreign Assets Control) ("OFAC"), y cualesquiera otro decreto, reglas y disposiciones relacionadas. Ninguna de las PARTES ni cualquiera de las Partes Relacionadas involucradas en el cumplimiento del Contrato Marco ha participado ni participará en algún acuerdo u operación con cualquiera de las personas que esté en la lista de las Nacionales Especialmente Designadas de la OFAC (OFAC's Specially Designated Nationals) y la Lista de Personas Bloqueadas (Blocked Persons List) o cualquier otra lista de personas bloqueadas establecida por la OFAC, la Lista Consolidada de Personas, Grupos y Entidades sujetos a Sanciones Económicas de la Unión Europea emitida por la Unión Europea (Consolidated List of Persons, Groups and Entities subject to EU Financial Sanctions), la Lista Consolidada de Sanciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas emitida por la Organización de las Naciones Unidas (Consolidated United Nations Security Council Sanctions List), la Lista Consolidada de Objetivos (Consolidated List of Targets) emitida por el Departamento de Hacienda del Reino Unido o en cualesquier otras listas de sanciones que en su momento sean emitidas, de ser el caso, por cualquier Autoridad Gubernamental (cada una, una "Lista de Sanciones"). Ni el CLIENTE ni las Partes Relacionadas con este son personas listadas en la Lista de Sanciones.

VIGÉSIMA SEXTA. CESIÓN DE DERECHOS. El CLIENTE no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones, salvo por autorización expresa y por escrito de MAXCOM, la cual podrá solicitar a través de su ejecutivo de post venta. La Cesión de derechos puede autorizarse siempre y cuando: a) no existan obligaciones pendientes de cumplir por parte del CLIENTE a la fecha de solicitud, incluyendo entre otras, los cargos y adeudos generados por los SERVICIOS prestados hasta entonces; y, b) que MAXCOM haya validado el historial crediticio y capacidad económica de la persona a la que se pretenden ceder los derechos, para el cumplimiento del Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones, los Anexos Comerciales y/o cualquier otros documento anexo al Contrato Marco.

MAXCOM realizará la validación crediticia respectiva dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud. Cumplido lo anterior, operará la cesión de derechos en la siguiente fecha de facturación.

MAXCOM podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones y Anexos Comerciales, en cualquier momento, mediando un aviso por escrito al CLIENTE, con la única condición de que dicha cesión no afecte los términos y condiciones de los SERVICIOS previamente contratados por el CLIENTE.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. PORTABILIDAD NUMÉRICA. El CLIENTE podrá solicitar a MAXCOM, la Portabilidad del número o números contratados con MAXCOM, conforme al procedimiento y mecanismos previstos por las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes, mismas que podrá consultar en www.maxcom.com.

Queda expresamente pactado, que la solicitud de la Portabilidad no exime de responsabilidad al CLIENTE respecto de las obligaciones a su cargo derivadas de estos Términos y Condiciones, entre las que se incluyen de manera enunciativa más no limitativa, la devolución de Equipos que no sean de su propiedad, el pago de cargos y adeudos pendientes; las penalizaciones que se deriven de la terminación anticipada.

Queda expresamente establecido que los SERVICIOS contratados que no requieren de la utilización del número portado, continuarán activos y se seguirán prestando conforme al Contrato Marco, de los presentes Términos y Condiciones y de los Anexos Comerciales que resulten aplicables.

VIGÉSIMA OCTAVA. DERECHOS DE LOS CLIENTES. Ambas PARTES reconocen todos los derechos del CLIENTE, mediante el Artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como por cualquier lineamiento aplicable en materia de telecomunicaciones.

Habiéndose suscrito el Contrato Marco, estos Términos y Condiciones, los Anexos Comerciales, y demás documentos anexos al Contrato Marco, sólo se puede cambiar a otro mediante consentimiento expreso de las PARTES. El consentimiento se podrá otorgar por medios electrónicos.

VIGÉSIMA NOVENA. NOTIFICACIONES. Las PARTES acuerdan que para todas las notificaciones, comunicaciones y/o avisos que las PARTES deban darse relativas al Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones, los Anexos Comerciales y demás documentos anexos al Contrato Marco, deberán realizarse por cualquier medio autorizado en la Carátula del Contrato Marco, y se entenderán efectivamente realizadas, (i) cuando se señala un domicilio para recibir notificaciones, cuando se notifiquen físicamente en dicho domicilio o se envíen por correo certificado con acuse de recibo y (ii) cuando se señale una dirección de correo electrónico, cuando el correo electrónico sea recibido en el correo del CLIENTE. En caso de que cualquiera de las PARTES cambiara de domicilio o correo electrónico, deberá notificarlo por escrito a la otra parte con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación, de lo contrario, se entenderá que las notificaciones, comunicaciones y/o avisos, surtirán efectos legales en el último domicilio o dirección de correo electrónico señalados por la otra PARTE.

TRIGÉSIMA. DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD. MAXCOM prestará y otorgará al CLIENTE con discapacidad el acceso a los SERVICIOS en igualdad de condiciones respecto de los demás Clientes de MAXCOM. MAXCOM no ejercerá acciones de discriminación en la provisión de los SERVICIOS, en el entendido de que previa la contratación dio a conocer al CLIENTE con discapacidad, los derechos y obligaciones establecidos en estos Términos y Condiciones, así como en el uso de los SERVICIOS contratados.

TRIGÉSIMA PRIMERA. AUTORIZACIÓN PARA CELEBRAR ANEXOS COMERCIALES. El CLIENTE, por sí mismo o a través de su Representante Legal, autoriza a la persona que ocupa el puesto señalado en la Carátula del Contrato Marco, (el "Autorizado Designado"), para que éste celebre y suscriba, en nombre y representación del CLIENTE y con las facultades necesarias y más amplias que en derecho procedan, los Anexos Comerciales que requiera el CLIENTE por parte de MAXCOM para la prestación de los SERVICIOS, obligando al CLIENTE al cumplimiento del Contrato Marco, de los presentes Términos y Condiciones y de los Anexos Comerciales que suscriba en términos de los mismos, incluyendo el pago de las CONTRAPRESTACIONES acordados en éstos, por lo que, la firma del Autorizado Designado en los Anexos Comerciales dará plena validez y efectos a cada Anexo Comercial.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. TOTALIDAD DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. Los encabezados de este documento son por

conveniencia de referencia y no afectarán la interpretación de los mismos. En caso de que exista cualquier controversia, inconsistencia o ambigüedad entre los presentes Términos y Condiciones, el Contrato Marco, cualquier Anexo Comercial y/o cualquier documento anexo al Contrato Marco, prevalecerá lo pactado en el siguiente orden descendente: (a) el Contrato Marco, (b) estos Términos y Condiciones, (c) el Anexo Comercial, (d) cualquier otro documento anexo al Contrato Marco.

TRIGÉSIMA TERCERA. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE. Para todo lo relativo o relacionado con el Contrato Marco, los presentes Términos y Condiciones, los Anexos Comerciales y cualquier otro documento anexo al Contrato Marco, las PARTES reconocen y aceptan lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás legislación aplicable en materia de telecomunicaciones; el Código Civil Federal y demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.



Nombre y Firma del CLIENTE
o su Representante Legal

AVISO DE PRIVACIDAD

QUE FORMA PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. de C.V., en adelante MAXCOM, con domicilio en Av. Guillermo González Camarena No. 2000, Col. Santa Fe Centro Ciudad, Del. Álvaro Obregón, Ciudad de México, C.P. 01376, es el responsable del tratamiento y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:

❖ ¿Para qué fines utilizaremos sus datos personales?

Los datos personales que recabamos de Usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades:

Finalidades primarias.	Finalidades secundarias.
<ul style="list-style-type: none">• Para generar un documento donde se estipulen las obligaciones y derechos del Cliente y Maxcom.• Para conocer su comportamiento crediticio.• Para brindarle atención al cliente y soporte de los servicios contratados.• Para ejercer el proceso de cobranza del servicio en caso de ser necesario.	<ul style="list-style-type: none">• Para el envío de notificaciones informativas, propaganda, publicidad de nuestros productos y servicios y de felicitación en fechas especiales hacia nuestros clientes.• Para mencionarlo como uno de nuestros Clientes.• Para brindar información a Organismos Gubernamentales y Entidades Regulatorias.

❖ ¿Qué información recabamos de Usted?

La información personal que recabamos para el proceso de captación de clientes comerciales son los siguientes:

Clientes:	Titular de la tarjeta bancaria:
<ul style="list-style-type: none">• Nombre completo del cliente.• Identificación Oficial.• Domicilio fiscal.• Domicilio de instalación.• RFC.• Carta de autorización para círculo de crédito.• Teléfono fijo y/o celular.• Correo electrónico.• Firma autógrafa.	<ul style="list-style-type: none">• Nombre completo.• Teléfono.• Identificación oficial (INE o Pasaporte).• RFC

❖ ¿Qué datos personales sensibles recabamos de Usted?

La combinación de estos datos personales se considera en la categoría de datos sensibles:

Número de tarjeta + CVV + fecha de vencimiento de la tarjeta bancaria + nombre del dueño de la tarjeta bancaria.

❖ ¿Con quién compartimos su información personal y para qué fines?

Sus datos personales pudieran ser compartidos con las siguientes instituciones, autoridades, sociedades, organismos o empresas, para las siguientes finalidades:

- Empresas subsidiarias, que pertenecen a MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. de C.V.
- A proveedores de auditoría y despachos legales en apoyo a Maxcom.
- Círculo de Crédito y/o Buró de Crédito.
- A proveedores de instalación, soporte y desconexión de los servicios que ofrecemos para apoyo en la ejecución de las mismas cuando aplique.
- A proveedores de cobranza extrajudicial para apoyo en estas actividades.

❖ ¿A qué terceros transferimos sus datos personales?

- A entidades gubernamentales, con la finalidad de dar cumplimiento a obligaciones fiscales y legales a las que por ley estamos obligados.
- Con autoridades judiciales mexicanas, con la finalidad de dar cumplimiento a notificaciones, requerimientos u oficios de carácter judicial.
- A cualquiera de las empresas controladoras de la misma, nuestras filiales y/o subsidiarias e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras, salvo que los titulares respectivos manifiesten expresamente su oposición, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la Ley).

De acuerdo a lo establecido en el artículo 37 apartado I y V de la LFPDPPP no se requiere el consentimiento del Titular para la transferencia a terceros.

❖ ¿Cómo puede acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos personales o revocar su consentimiento?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de Usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando

considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines que no son necesarias, ni hayan dado origen a la relación jurídica con Maxcom (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

En cualquier momento puede revocar su consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Esto puede ser aplicado a alguna o todas las finalidades que haya consentido por medio del presente aviso de privacidad. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos procederá su solicitud o concluirá el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no lo podamos seguir proporcionándole el servicio.

De igual forma puede ejercer cualquier derecho ARCO y/o Revocar su consentimiento a través del formato de "Solicitud para ejercer sus derechos ARCO y/o Revocación", el cual puede descargar en nuestra página de internet www.maxcom.com.mx y deberá ser enviado al correo electrónico Privacidad_Confidencialidad@maxcom.com, donde se le dará seguimiento y asesoría o puede ponerse en contacto con su ejecutivo de Postventa, asignado para brindarle la atención correspondiente. El Comité de Seguridad de la Información de Maxcom quien es el responsable de la protección de sus datos personales, es quien dará atención a su solicitud.

<http://www.maxcom.com/?p=arcorevocacion>

❖ **¿Por qué medios se entregarán los datos personales que, en su caso, solicite?**

- Archivos electrónicos: Por correo.

❖ **¿Qué opciones o medios Maxcom ofrece al titular para la limitar el uso o divulgación de sus datos personales?**

- Mediante el Registro Público de Consumidores previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor en la página www.repep.profeco.gob.mx
- Mediante el ejercicio del derecho de Oposición donde se registrará al titular en listados de exclusión propios de Maxcom.

❖ **¿Cómo puede conocer los cambios de este aviso de privacidad?**

El presente aviso de privacidad puede sufrir actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales y de nuestras propias necesidades de negocio. Usted podrá ver estas actualizaciones en nuestra página de internet www.maxcom.com.mx/AvisodePrivacidad.

Última actualización: 15/10/2018.

Salvador González García

PARTIDO DE LA REVOLUCION DEMOCRATICA


Nombre y Firma del CLIENTE
o su Representante Legal

CARTA DE DERECHOS MINIMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

QUE FORMA PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

Publicado en DOF: 06/07/2015. ACUERDO mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Conforme al Acuerdo publicado el 6 de julio de 2015, en el Diario Oficial de la Federación, relacionado al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, como USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, estos son tus PRINCIPALES DERECHOS:

I. LIBERTAD DE ELEGIR.

1. Libre elección.

TÚ TIENES DERECHO a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizarás (ejemplo celular, televisión, tableta, etc.), el plan y medio de pago que tendrás.

La información, promoción y/o publicidad deben ser oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión por engañosas o abusivas, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento. En todo caso, el proveedor está obligado a cumplir lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.

2. Servicios adicionales.

TÚ TIENES DERECHO a elegir el o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete.

Tienes derecho a que el proveedor te informe los servicios o productos adicionales, especiales o conexos al servicio básico y a elegir libremente respecto de la contratación de los mismos. Asimismo, puedes dar por terminada la prestación de dichos servicios o productos adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio básico.

II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO.

3. Portabilidad.

TÚ TIENES DERECHO a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tú mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que desees contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las 24 (veinticuatro) horas siguientes a tu solicitud, o si así lo desees, tienes derecho a decidir sobre la fecha en que quieres que se ejecute la portabilidad, siempre y cuando ésta no exceda de 5 días hábiles a partir de que presentes tu solicitud.

TÚ TIENES DERECHO a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, a finiquitar de manera automática la relación contractual con el proveedor que antes te prestaba el servicio, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor con el que decidas cambiarte te proporcione la información necesaria para acceder al Sistema de Información en internet que te permita saber el estado que guarda tu solicitud de portabilidad. Una vez que has iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decides, tienes derecho a cancelarlo de manera gratuita.

TÚ TIENES DERECHO a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes.

TÚ TIENES DERECHO a realizar la portabilidad de tu número telefónico pese a tener adeudos pendientes con el proveedor que te prestaba los servicios de telecomunicaciones, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de tu propiedad.

4. Desbloqueo de equipo o dispositivo.

TÚ TIENES DERECHO, cuando adquieras un equipo, a que el proveedor te informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte cómo podrá ser desbloqueado.

TÚ TIENES DERECHO al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo. Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de prepago, el proveedor o su distribuidor te deberán proporcionar la clave de desbloqueo de tu equipo al momento de entregártelo.

III. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS.

5. Información sobre términos y condiciones de contratación.

TÚ TIENES DERECHO a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Dicho contrato deberá estar disponible en la página de Internet del proveedor.

Al momento de contratar, el proveedor deberá entregarte por escrito el contrato de adhesión, el cual debe estar escrito en idioma español y con caracteres legibles a simple vista.

El contrato de adhesión deberá contener, cuando menos, la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones bajo los cuales se prestarán los servicios, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación. Asimismo, deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad y, en su caso, velocidad del servicio de telecomunicaciones a contratar, entre otras.

Asimismo, el contrato deberá indicar los medios disponibles de atención a clientes y, en su caso, horarios de atención de los mismos.

Tienes derecho a exigir al proveedor que cumpla con las condiciones ofrecidas o implícitas en el contrato de adhesión y en la publicidad, así como en cualquier información y desplegados que difunda u ofrezca.17

6. Contrato registrado ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato de adhesión a través del cual contrates un servicio esté autorizado y registrado por la Profeco y ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El contrato de adhesión que te entregue el proveedor deberá también estar disponible en su portal de internet y deberá coincidir con el autorizado y registrado en Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Consulta el contrato autorizado y registrado en el portal de internet www.profeco.gob.mx y en www.ift.org.mx.

7. Modificaciones sólo con tu consentimiento.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con el proveedor únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso.

Tienes derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Si no estás de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.

En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables al proveedor, éste deberá hacerte la bonificación, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

8. Conceptos de pago desglosados.

TÚ TIENES DERECHO a que, en el contrato, facturas y comprobantes de pago, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.

9. Terminación del Contrato.

TÚ TIENES DERECHO a terminar el contrato y cambiar de paquete o plan de forma anticipada y, en su caso, sólo pagar el remanente del equipo (ejemplo: celular, televisión, tablet, etc.) y, en su caso, la pena convencional pactada.

Asimismo, si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar con tu proveedor, puedes cancelarlo y el proveedor ya no te deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente. La terminación del contrato, la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por el proveedor, incluyendo medios electrónicos.

Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, el proveedor deberá informarte a partir de cuándo se encuentra obligado a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, el proveedor no ha realizado la cancelación o baja, tienes derecho a que no se te cobren los cargos que se llegaren a generar por dicho concepto.

10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas.

TÚ TIENES DERECHO a que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes sean recíprocas, razonables y equitativas. Profeco verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas convencionales recíprocas y razonables. En ningún caso, el proveedor podrá exigirte doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato.

11. Renovación sin pago del equipo.

TÚ TIENES DERECHO a que en caso de que decidas renovar tu contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el Instituto Federal de

Telecomunicaciones aplicables a los servicios, sin monto alguno por el equipo.

12. Suspensión del servicio por falta de pago.

TÚ TIENES DERECHO a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, el proveedor te avise de dicha suspensión.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste.

IV. CARGOS POR SERVICIO.

13. Larga Distancia.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor no te cobre cargos de larga distancia por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles).

14. Cobro por segundo.

TÚ TIENES DERECHO a que, en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad.

15. Consulta gratis tu saldo.

TÚ TIENES DERECHO a consultar tu saldo sin costo y sin que te condicionen a comprar saldo adicional, así como al abono de tu saldo no consumido a la fecha de expiración, acumulándolo a las recargas que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración del mismo.

16. Estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas claras y desglosadas.

TÚ TIENES DERECHO a que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida tu proveedor de servicios, sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados.

En ningún caso, el proveedor podrá cobrarte servicios que no hayas aceptado expresamente.

Si eres usuario de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, igualmente TÚ TIENES DERECHO a solicitar y obtener comprobantes de pago e información desglosada sobre tu consumo y cargos cobrados. El proveedor deberá informarte de qué manera puedes obtener dicha información.

V. DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL.

17. Derecho a exigir calidad en el servicio.

TÚ TIENES DERECHO a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión. Recuerda que existen indicadores de calidad para el servicio móvil, como intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, sesiones de internet interrumpidas, velocidad de datos promedio de descarga, entre otros, los cuales son revisados y publicados periódicamente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que, en la prestación de los servicios, el proveedor cumpla con los estándares de calidad determinados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

18. Bonificación o descuento.

TÚ TIENES DERECHO a que se te bonifique si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, o por fallas o cargos indebidos por causas imputables al proveedor, con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea

necesario que presentes una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

19. Garantía mínima y póliza de garantía.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo, de cuando menos sesenta días naturales a partir de la entrega del mismo. Para tal efecto, el proveedor deberá entregarte con tu equipo, una póliza por escrito y en español que deberá contener de manera clara su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y establecimiento o lugar para reparaciones.

En caso de no otorgar garantía, el proveedor debe informártelo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.

20. Reparaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el tiempo que duren las reparaciones efectuadas a tu equipo por concepto de garantía, no se descuente del plazo de garantía.⁴⁴ Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, el proveedor deberá entregar una nueva garantía para las piezas repuestas.

El proveedor debe asegurar que se te proporcione la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca.

21. Restitución de equipos defectuosos, rescisión y devolución. Cuando el equipo presente defectos o no sirva para el uso que está destinado, TÚ TIENES DERECHO a optar por la restitución del equipo, rescindir el contrato y la devolución del precio pagado o pedir la reducción del precio. Además, en cualquiera de los casos anteriores, tienes derecho a la bonificación respectiva la cual no podrá ser menor del 20% del precio pagado.

VI. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

22. Información clara y oportuna.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido y, bajo ninguna circunstancia podrá negarte dicho servicio.

TÚ TIENES DERECHO a conocer la cobertura del proveedor, la cual podrás consultar en los centros de atención y/o distribución, en la página de internet del proveedor y deberá proporcionártela en caso de que la solicites.

23. Acceso a la información para la defensa de tus derechos.

TÚ TIENES DERECHO a recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones con incidencias en tu servicio que realices ante el proveedor. Si el medio de atención del proveedor fue telefónico, el proveedor está obligado a informarte que tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

TÚ TIENES DERECHO a ser informado del estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicites.

24. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas.

TÚ TIENES DERECHO a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en

el que podrás realizar cualquier tipo de consulta o presentar una reclamación sobre el servicio que se te proporciona.

En el caso de telefonía móvil, el sistema de atención deberá ser telefónico, para lo cual una vez que hayas accedido al mismo y elijas hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para que te atiendan no deberá exceder de sesenta segundos.

25. Tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que te respeten la tarifa registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que ofrecen los proveedores de cualquier servicio de telecomunicaciones.⁵³ En caso de que las tarifas que te apliquen no se encuentren registradas ante el Instituto, o si lo están, no se te respetan, puedes presentar tu queja o denuncia.

VII. DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

26. Protección de tus datos personales.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tu información personal, como tu nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico y otros.

Asimismo, tiene la obligación de informarte qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará a través de un aviso de privacidad. Tienes derecho a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los fines que autorizaste y en todo momento, tienes derecho a la seguridad del resguardo de los mismos.

En cualquier caso, puedes Acceder, Rectificar, Cancelar tu información y Oponerte a su uso, lo cual se conoce comúnmente como "Derechos ARCO".

En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, el proveedor debe notificarte.

27. Protección de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, tales como fecha, hora y duración de las llamadas, mensajes o datos que identifiquen el origen y destino de éstos, entre otros, garantizando su confidencialidad y privacidad.

28. A no recibir llamadas o mensajes de promociones comerciales no autorizadas.

TÚ TIENES DERECHO a no recibir llamadas de tu proveedor o de cualquier otro, para promover o vender servicios o paquetes, a menos que expresamente manifiestes tu consentimiento.

VIII. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

29. Equipos o dispositivos accesibles para personas con discapacidad.

TÚ TIENES DERECHO a contar, previa solicitud de tu parte, con equipos o dispositivos, que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

Además, tienes derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarte y ubicarte geográficamente.

30. Las instalaciones o centros de atención contarán con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.

TÚ TIENES DERECHO a que las instalaciones o centros de atención al público de tu proveedor, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de accesibilidad, así como con personal capacitado para que tú recibas una atención adecuada.

31. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad.

TÚ TIENES DERECHO a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público del proveedor, cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.

IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.

32. Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que el proveedor te pueda discriminar por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.

33. Derecho a la neutralidad de la red.

TÚ TIENES DERECHO a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones.

TÚ TIENES DERECHO a conocer, a través del portal de internet del proveedor, las características del servicio, velocidad (como bits por segundo de subida y descarga de información, así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio) y calidad autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor preserve tu privacidad y la seguridad de la red, a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios. También tienes derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de internet.

X. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.

34. Servicios de emergencia.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.

XI. DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO.

35. Reporte de robo o extravío de equipos.

TÚ TIENES DERECHO a reportar a tu operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles.

Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio.

XII. DERECHOS ADICIONALES DE LOS USUARIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA (POR CABLE O VÍA SATELITE).

36. Recibir gratuitamente las señales de TV Abierta.

TÚ TIENES DERECHO a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable. Si cuentas con televisión de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de TV Abierta de los canales "Canal de las Estrellas", "Canal 5", "Azteca Siete" y "Azteca Trece", así como, los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.

37. Bloqueo de aplicaciones o servicios.

TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites. Podrás realizar esta petición por los mismos medios disponibles para realizar la contratación.

38. Control parental.

TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte, y que publiquen de manera clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que puedas operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento.⁷²

XIII. DERECHO A LA PROTECCIÓN.

39. Derecho al acceso a los órganos administrativos.

TÚ TIENES DERECHO a la protección y representación de Profeco para asegurar que tus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, económica administrativa y técnica.

40. Interposición de quejas y denuncias por incumplimientos del proveedor.

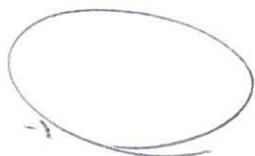
TÚ TIENES DERECHO a presentar quejas y denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, ante cualquier incumplimiento del proveedor. Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante Profeco, tienes derecho a que, mientras dure el mismo, no te suspendan los servicios de telecomunicaciones por falta de pago.

Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por las fallas de los servicios o incumplimientos de los operadores a sus obligaciones, a efecto de que se hagan las verificaciones correspondientes y, en su caso, se inicie un procedimiento de sanción.

41. Representación colectiva.

TÚ TIENES DERECHO a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor, para buscar que se declare que el proveedor incurrió en conductas que dañaron tus intereses y tu patrimonio y que lo condenen a la indemnización de daños y perjuicios. El representante de tal colectividad o grupo puede ser Profeco, una asociación de consumidores registrada o bien un grupo de por lo menos 30 consumidores afectados que firmen la demanda.

Estos son tus principales derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones, existen otros que se encuentran en las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas vigentes y aplicables que el proveedor de servicios tiene la obligación de respetar. Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx o la página de la Procuraduría Federal del Consumidor www.profeco.gob.mx, y recuerda TÚ TIENES DERECHO.



"Requerimientos de uso del servicio"

Algunos equipos de conmutación tienen ciertas funcionalidades incluidas, conocidas como "Servicios DISA", las cuales permiten el acceso a través de sus líneas telefónicas, en base a un código de acceso que permite a los usuarios realizar llamadas de larga distancia, tanto nacional, internacional y mundial estando desde fuera de las instalaciones. Esto permite que algunos usuarios maliciosos realicen dichas llamadas con cargo a la empresa, estando desde otros sitios y sin que nuestros clientes puedan determinar el origen de la llamada (Hackeo).

Para equipos de conmutación se recomienda, entre otras, las siguientes medidas de seguridad:

- Si su conmutador cuenta con funcionalidades (DISA) y no está siendo utilizado, desactivar dicha funcionalidad.
- En caso de que debido a la operación de su empresa la funcionalidad (DISA), sea requerida, asegurar los códigos de acceso a dicha función con un mínimo de 8 dígitos.
- Asegurar que el administrador del conmutador obtenga un listado de todos los usuarios que tienen acceso a esta funcionalidad y nadie más pueda conocer estos códigos.
- Desactivar cualquier MODEM conectado a su conmutador o a cualquier otro equipamiento de telecomunicaciones (para fines de monitoreo y/o mantenimiento remoto), y solamente conectarlo al momento de requerir un acceso para dichos fines.
- Deshabilitar el acceso a números con tarifa Premium (números 900's).
- Revisar las tablas de prefijos y cancelar los códigos de larga distancia que no se utilizan.
- Establecer políticas de seguridad para cualquier medio de transmisión de voz o datos para sus telecomunicaciones
- Mantener continuamente auditorías de seguridad sobre todos sus procesos de comunicación y sobre los equipos de red y conmutación.

Para el servicio de Cloud PBX / Hosted Maxcom será responsable en caso de sufrir un Hakeo en la Plataforma Central, pero es responsabilidad del cliente tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para los equipos terminales IP Phones, Softphone PC / Smartphone.

Las recomendaciones para el servicio Cloud PBX son las siguientes:

- No proporcionar el usuario y contraseña a personal ajeno a la cuenta.
- El encargado de los usuarios y contraseñas deberá tenerlos bajo un resguardo seguro.
- No prestar softphone (PC y Smartphone) a usuarios ajenos al propietario de la extensión.
- Indicar de manera correcta los permisos de marcación por usuario.
- No deberá colocar los equipos terminales, IP Phones, accesibles desde Internet, es decir, no deberán tener configurados una IP Pública, o con una configuración de Nat hacia los teléfonos.
- Para usuarios con permisos de marcado a números LDI y LDM preferentemente deberán tener activado códigos de marcado.

Definiciones:

- **"900"**: Son llamadas a servicios "Pago por Llamada".
- **Local fijo**: Son las llamadas a números nacionales fijos.
- **Local Móvil (044/045)**: Son las llamadas a números celulares nacionales.
- **Bloque 01**: Lista de países asignados por Maxcom.
- **Cabecera**: Número telefónico principal del cliente.
- **DID's**: Acrónimo del inglés "Direct Inward Dialing" o Marcación Interna Directa, es un número telefónico asignado para marcación directa a cada usuario sin necesidad de ser una línea telefónica física separada, el cual se conecta a un PBX o IPPBX.
- **Hackeo / Hackeos**: Entrar a un sistema sin permisos y/o apropiarse de la identidad del usuario.
- **IPPBX**: Acrónimo del inglés "Internet Protocol Private Branch Exchange" o Central Privada bajo el Protocolo de Internet, se trata de una central telefónica privada que utiliza el protocolo de internet para ofrecer el servicio a los usuarios, en la cual pueden tener marcación interna sin necesidad de salir a red pública telefónica.
- **LDI**: Acrónimo de Larga Distancia Internacional, son las llamadas de Larga Distancia Internacional, Estados Unidos de América Continental y Canadá.
- **LDM**: Acrónimo de Larga Distancia Mundial, son las llamadas de Larga Distancia Mundial.
- **PBX**: Acrónimo del inglés "Private Branch Exchange" o Central Privada, se trata de una central telefónica privada en la cual pueden tener marcación interna sin necesidad de salir a red pública telefónica.
- **Servicio DISA**: Los servicios DISA "Direct Inward System Access" o Acceso Directo al Sistema, permite que cualquier usuario que llame a un DID configurado en el IP PBX o PBX pueda obtener tono de marcado desde el IP PBX o PBX para realizar llamadas a cualquier destino desde el IP PBX o PBX como si la llamada fuera realizada por una extensión conectada al IP PBX o PBX.
- **Softphone (PC y smartphone)**: De la combinación de las palabras "Software y Telephone". Un Softphone es un Software que es utilizado para realizar y recibir llamadas desde un dispositivo móvil "Celulares, Tablet" o una PC "Computadora Personal".
- **TG**: Acrónimo del inglés "Trunk Group" o Grupo de Troncales, hace referencia al identificador del Grupo de Troncales asignado al cliente.
- **NAT**: Acrónimo del inglés "Network Address Translation". El NAT permite que una dirección IP Privada se traduce a una dirección IP Pública, y donde esa dirección pública es siempre la misma. Esto le permite a un equipo terminal, como un IP Phone, el tener una dirección IP de red privada pero aun así ser visible en Internet.

