

**ANEXO A  
SERVICIOS DE VOZ  
Número A-**

QUE FORMA PARTE INTEGRANTE DEL **CONTRATO MARCO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES- C**,  
NÚMERO / , CELEBRADO ENTRE EL CLIENTE CON NÚMERO DE CUENTA Y MAXCOM, EN FECHA .

**PRIMERA. Servicios.** MAXCOM se obliga con el CLIENTE a proporcionarle el/los SERVICIO(s) de Voz de acuerdo a las siguientes modalidades:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Troncal Max Digital     | <input type="checkbox"/> Lineamax            | <input type="checkbox"/> Audioconferencia |
| <input type="checkbox"/> Troncal Max SIP         | <input type="checkbox"/> Centralmax          | <input type="checkbox"/> DIDs             |
| <input type="checkbox"/> Troncal ISDN (FlashMax) | <input type="checkbox"/> 01800 Nacional      | <input type="checkbox"/>                  |
| <input type="checkbox"/> Troncales Analógicas    | <input type="checkbox"/> 01800 Internacional |   |

La contratación de cualquiera de el/los SERVICIO(s) anteriores incluye la salida de tráfico a diferentes destinos descrita en la carátula de este contrato.

**SEGUNDA. Generalidades del Servicio.** El CLIENTE expresamente acepta que el/los SERVICIO(s) se prestarán:

- (i) Con base en las proyecciones de tráfico que el CLIENTE le presente a MAXCOM.
- (ii) De conformidad a la excepción otorgada por parte del IFT respecto del proceso de prescripción a servicios de larga distancia.
- (iii) Cuando haya disponibilidad y capacidad de la RED o de aquellas Redes de terceros con que la RED se interconecte o interactúe.
- (iv) Cuando no existan causas de fuerza mayor que lo impidan y,
- (v) Bajo la entera responsabilidad por parte del CLIENTE, por el uso y/o consumo de el/los SERVICIO(s), obligándose a pagar a MAXCOM la correlativa Contraprestación por dicho SERVICIO(s) prestados.

Si el CLIENTE contrata un servicio empaquetado de Voz contará con una cantidad mensual de eventos o minutos disponibles por tipo de tráfico, de acuerdo a lo estipulado en la carátula de este Contrato; el número de eventos o minutos excedidos al mes conforme a lo que incluye su paquete, se cobrarán de acuerdo a las tarifas excedentes establecidas en el presente Anexo.

Cuando el cliente contrate la opción de Consumo Mínimo de Facturación (CMF), se aplicarán las tarifas descritas en el presente Anexo.

El/los SERVICIO(s) con voz ilimitada solo pueden ser utilizada para uso empresarial y queda totalmente excluido Centros de Contacto Telefónico. Adicionalmente, los planes de voz con uso ilimitado están condicionados a no exceder las siguientes condiciones por Troncal:

Local o Larga Distancia Nacional: 800 Eventos mensuales  
Celular 044 ó 045: 300 minutos mensuales  
Larga Distancia Internacional: 50 minutos mensuales

En caso que el CLIENTE con productos de planes ilimitados exceda por más de 2 meses las consideraciones anteriores MAXCOM podrá eliminar la opción de ofrecer la modalidad ilimitada y facturar el tráfico de voz de acuerdo a las tarifas estándar establecidas en el presente Anexo, siempre mediante aviso por escrito de MAXCOM al CLIENTE con diez (10) días de anticipación al cambio de modalidad.

**TERCERA. Contraprestación.** El CLIENTE se obliga con MAXCOM a pagar, mensualmente, como CONTRAPRESTACIÓN las cantidades descritas en el presente Anexo, correspondiente a el/los SERVICIO(s) de voz utilizado aplicando las tarifas descritas en el presente Anexo.

**Tarifas aplicables al SERVICIO**

Concepto	Servicio Maxcom	Cantidad	Precio Unitario	Descuento (%)	Precio Total
Instalación 1:					
Renta Mensual 1:					
Instalación 2:					
Renta Mensual 2:					
Instalación 3:					
Renta Mensual 3:					
Instalación 4:					
Renta Mensual 4:					
Instalación 5:					
Renta Mensual 5:					
Tarifa 1:					
Tarifa 2:					
Tarifa 3:					
Tarifa 4:					
Tarifa 5:					
Términos CMF (si es aplicable)					

- Si es un Compromiso Mínimo de Facturación (CMF), en caso que el CLIENTE no curse el CMF equivalente a esta cantidad, de conformidad con las tarifas que agregan al presente Anexo, MAXCOM emitirá una Factura por el monto mínimo acordado por las PARTES, más los impuestos correspondientes.

**CUARTA. Instalación y/o Entrega de Servicio.** Para el/los SERVICIO(s) de voz sobre protocolo de internet, adicional al equipo terminal, de telecomunicaciones, de cómputo y cableado, deberá contar con un servicio de Internet dedicado o de Enlace dedicado, contratado por su cuenta y costo, con MAXCOM u otro operador, con la capacidad y ancho de banda necesarias para soportar el/los SERVICIO(s) que le está solicitando a MAXCOM. Excepto en aquellos SERVICIO(s) contratados por el CLIENTE donde de manera explícita sean provistos por MAXCOM, el CLIENTE se obliga a adquirir por su cuenta y costo, los medios de protección para su equipo, RED y acceso, tales como firewall, antivirus, etc., toda vez que el CLIENTE, es el único responsable del acceso y uso de el/los SERVICIO(s), por lo que el CLIENTE acepta que la responsabilidad de MAXCOM, en relación con el tráfico que se curse desde el punto de conexión terminal hacia la RED, se limita exclusivamente a la administración (i) de la lista de acceso de los equipos y su correlativa dirección IP, que el CLIENTE le proporcionará de tiempo en tiempo a MAXCOM, bajo el formato establecido por éste último para tales efectos y, (ii) los User Name y Passwords que le sean asignados por parte de MAXCOM al CLIENTE, quien será el único responsable de su manejo.

El CLIENTE, es el único responsable de las IPs homologadas válidas que origina el tráfico telefónico y es responsable de la administración y seguridad de los usuarios y contraseñas entregadas, así como de los equipos terminales entregados en comodato y/o en renta, de manera que en caso existir un fraude telefónico, el cliente deberá cubrir el monto total por las llamadas generadas desde sus troncales o líneas telefónicas.

A. El CLIENTE reconoce y entiende que la calidad de el/los SERVICIO(s) entregada bajo protocolos SIP se puede ver afectada por el ancho de banda disponible para cada sesión establecida de acuerdo al CODEC en el que se genera la llamada, así como factores inherentes a su RED o a su proveedor de acceso de última milla, entre los cuales se pueden citar de forma enunciativa más no limitativa los siguientes: jitter, latencia, pérdida de paquetes, los cuales deberán de encontrarse dentro de los parámetros mínimos necesarios que MAXCOM estipule a través de los medios correspondientes. Así mismo para el/los SERVICIO(s) entregados en protocolo SIP, MAXCOM cuenta con CODEC G729a y G.711u, por lo que cualquier cambio en los equipos terminales del CLIENTE que no estén bajo cualquier de estos dos estándares afectará el servicio sin responsabilidad para MAXCOM.

**QUINTA. Vigencia del Servicio.** El presente Anexo tendrá una vigencia de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir de la fecha de instalación señalada en la cláusula Séptima del presente Anexo o, en su defecto, a partir del primer periodo de facturación de el/los SERVICIO(s).

**SEXTA. Equipo en Comodato o en Arrendamiento.**

Para cualquiera de los esquemas, Comodato o Arrendamiento, MAXCOM entregará al CLIENTE el Equipo de MAXCOM en el entendido que el CLIENTE deberá firmar un inventario de entrega del mismo ("Acta de Entrega de Equipo") en el cual se especifica la cantidad, modelo y número de serie del Equipo, que sea instalado durante la implementación de el/los SERVICIO(s) por lo cual podrá ser recibido y firmado por cualquier director, administrador, gerente y demás personas que ejerzan funciones de dirección o administración del CLIENTE.

1. El CLIENTE se considerará depositario del mismo, con todas las responsabilidades de cuidado que ello implica, aún y cuando las instalaciones donde se encuentre sean propiedad de un tercero;
2. Deberá conservarlo en un lugar limpio, libre de polvo, libre de humedad, con energía eléctrica regulada y tierra física, en condiciones ambientales adecuadas; y,
3. Permitirá a MAXCOM el acceso a las instalaciones en que se ubique el Equipo de MAXCOM y en su caso el Equipo del CLIENTE en horas hábiles, para que MAXCOM pueda cumplir con la debida prestación de el/los SERVICIO(s).

Si ocurre una falla del Equipo en horas inhábiles, MAXCOM deberá seguir el proceso de escalamiento notificado por escrito por el CLIENTE a MAXCOM. MAXCOM no incurrirá en incumplimiento alguno con relación a el/los SERVICIO(s) en tanto el CLIENTE no permita el acceso mencionado a MAXCOM.

El CLIENTE deberá devolver a MAXCOM el equipo, en cualquiera de los siguientes casos:

1. Terminación o Rescisión del Contrato,
2. Substitución del equipo; y/o
3. Por reparación.

Para lo cual deberá mediar solicitud por escrito de MAXCOM al CLIENTE, con cinco (5) días hábiles de anticipación. En caso contrario el CLIENTE pagará a MAXCOM la cantidad de USD\$100.00 (Cien dólares americanos 00/100), por cada día de retraso en la entrega del Equipo. Las partes acuerdan que el CLIENTE contará con un máximo de 30 días naturales posteriores a la terminación del Contrato para remover su equipo de las instalaciones de MAXCOM, en caso contrario, MAXCOM no se hace responsable de la información que se encuentre almacenada en el mismo, ni del estado que guarde, pudiendo además ser removido por MAXCOM a riesgo y costa del CLIENTE, almacenándolo hasta que sea requerido por el CLIENTE, teniendo MAXCOM el derecho de cobrar un cargo similar al costo en el mercado por el/los SERVICIO(s) de almacenaje en el área donde se ubican las instalaciones durante el tiempo que permanezca en las instalaciones de MAXCOM.

Respecto de la garantía del Equipo, el CLIENTE cumplirá los términos de la garantía e impedirá o evitará que alguna persona ajena a MAXCOM realice modificación alguna. Toda vez que MAXCOM no es el fabricante del mismo, esta última no otorga al CLIENTE garantía alguna respecto a su funcionamiento. Sin perjuicio de lo anterior, MAXCOM se obliga a llevar a cabo las acciones que fueren necesarias a efecto de que el CLIENTE pueda ejercer directamente las garantías consignadas en la Póliza de Garantía y Mantenimiento que otorgue el fabricante, en el entendido de que MAXCOM no asumirá responsabilidad alguna en el evento de que el fabricante (i) declare improcedente cualquier reclamación efectuada por el CLIENTE al amparo de la Póliza de Garantía y Mantenimiento por cualquier causa o (ii) incumpliere de cualquier forma con cualesquiera obligaciones a su cargo, derivadas de la citada Póliza de Garantía y Mantenimiento.

**SÉPTIMA. Instalación y Servicio.** Las PARTES acuerdan que la instalación necesaria para prestar el/los SERVICIO(s) se hará en el domicilio ubicado en:

<b>Calle</b>		<b>Núm. Exterior</b>		<b>Interior</b>	
<b>Entre Calles</b>					
<b>Colonia</b>					
<b>Delegación / Municipio</b>		<b>Entidad</b>			
<b>C.P.</b>					
<b>Responsable de la Recepción de Instalación</b>					
<b>Fecha acordada de Instalación</b>					

**OCTAVA. Portabilidad.** El CLIENTE podrá solicitar a MAXCOM, la portabilidad del número o números que ha Contrato con MAXCOM, conforme al procedimiento y mecanismos previstos por las Reglas de Portabilidad Numérica, y los cuales se encuentran visibles y disponibles para su descarga en los Centros de Atención a Clientes de MAXCOM y en nuestra página de internet.

Dicha portabilidad no constituye excluyente de responsabilidad para el cumplimiento, por parte del CLIENTE, a sus obligaciones contractuales derivadas del presente Contrato, 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 pendientes y las penalizaciones que se deriven de la cancelación anticipada.

Con independencia de lo anterior, el/los SERVICIO(s) que no requieren la utilización del número portado continuarán activos en los mismos términos y condiciones del presente Contrato.

Leído que fue por ambas partes el presente **Anexo** y conociendo su alcance y contenido se emite por duplicado en la **Ciudad de México, el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_**, quedando un tanto en poder de cada una de las PARTES.

<b>EI CLIENTE</b>	<b>MAXCOM</b>
	<b>Nombre y Firma</b>
<b>Nombre del Cliente o Representante Legal</b>	<b>Nombre el Ejecutivo de Ventas:</b>
	<b>Número de Empleado:</b>
	<b>Número de TBS:</b>