

**CONTRATO MARCO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES- C QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V., REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR PAULINA VALLEJO LARRACILLA Y ARMANDO JORGE RIVERO LAING, EN LO SUCESIVO DENOMINADO COMO "MAXCOM"; Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL QUE SE SEÑALA EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO, 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:

- a) Es una sociedad mercantil, debidamente constituida y válidamente existente de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, bajo la denominación original de Amaritel, S.A. de C.V., según consta en la escritura pública número 86,115 de fecha 28 de febrero de 1996, otorgada ante la fe del licenciado Ignacio Soto Borja, titular de la Notaría Pública número 129 de la Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de esa ciudad, bajo el folio mercantil número 210,585, con fecha 10 de junio de 1996.
- b) En virtud de su Asamblea Extraordinaria de Accionistas celebrada el 8 de febrero de 1999, resolvió cambiar su denominación social de Amaritel, S.A. de C.V. a Maxcom Telecomunicaciones, S.A. de C.V. El acta de dicha asamblea fue protocolizada mediante la escritura pública número 55,145 de fecha 10 de febrero de 1999, otorgada ante la fe del licenciado Miguel Alessio Robles, Notario Público número 19 de la Ciudad de México, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil número 210,585 con fecha 16 de marzo de 1999.
- c) Mediante Asamblea General Extraordinaria y Ordinaria de fecha 13 de septiembre de 2007, adoptó el régimen de capital de una Sociedad Anónima Bursátil (S.A.B.) por lo que su denominación es Maxcom Telecomunicaciones S.A.B de C.V.; cuya acta quedó protocolizada mediante la escritura pública número 68,837 de fecha 17 de octubre de 2007, otorgada ante la fe del licenciado Luis Antonio Montes de Oca Mayagoitia, titular de la Notaría Pública número 29 de la Ciudad de México, debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de esta ciudad bajo el folio mercantil 210,585, de fecha 3 de diciembre de 2007.
- d) Su representante legal, Armando Jorge Rivero Laing, cuenta con facultades suficientes para celebrar el Contrato, como consta en la Escritura Pública No. 180'791, 4 de agosto de 2015, ante la fe del Lic. Cecilio González Marquez, Notario Público 151 de la Ciudad de México; y manifiesta que dichas facultades no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna a la fecha del Contrato.
- e) Su representante legal, Paulina Vallejo Larracilla, cuenta con las facultades suficientes para celebrar el Contrato, como consta en la Escritura Pública No. 48'832, de fecha 18 de mayo de 2015, ante la fe del Lic. Jesús Zamudio Rodríguez, Notario 45 del Estado de México; y manifiesta que dichas facultades no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna a la fecha del Contrato.
- f) Su Registro Federal de Contribuyentes es el número **MTE-960228-KT0**.
- g) Señala como su domicilio, para recibir notificaciones relativas al presente contrato, el ubicado en la calle de Guillermo González Camarena 2000, en la colonia Santa Fe-Centro Ciudad, Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México, Código Postal 01376.
- h) Desea ofrecer al CLIENTE el/los SERVICIO(s) de Telecomunicaciones a que se refiere el presente Contrato, bajo los términos y condiciones contenidos en el mismo.

II. Declara el CLIENTE, por sí o a través de su representante legal, que:

- a) Es una persona física con capacidad suficiente para obligarse en los términos del presente Contrato; o, una persona moral, debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la Carátula del Contrato.
- b) Tratándose de persona moral, su representante legal cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente Contrato de conformidad con la información en la Carátula del Contrato, y manifiesta que dichas facultades no le han sido revocadas, limitadas o modificadas en forma alguna a la fecha del Contrato.
- c) Su Registro Federal de Contribuyentes es el señalado en la Carátula del Contrato.
- d) Su domicilio y correo electrónico, para los efectos del presente Contrato y para oír y recibir notificaciones, son los indicados en la Carátula del Contrato.

III. Declaran las PARTES:

- a) Que es su deseo celebrar el presente **Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones - C** (en lo sucesivo, el "Contrato"), bajo los términos y cláusulas acordadas en el mismo.
- b) Bajo protesta de decir verdad, 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:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA. OBJETO.** Las PARTES convienen que, en virtud del presente Contrato, MAXCOM se obliga con el CLIENTE al suministro de el/los SERVICIO(s) de Telecomunicaciones y/o de valor agregado solicitados por el CLIENTE, detallados en el o los Anexo(s) que se agregan, de acuerdo a los términos y condiciones pactados en el presente Contrato y sus Anexos, y cuyo contenido será denominado, en su conjunto, como el/los SERVICIO(s). A cambio, el CLIENTE se obliga a realizar el pago de la CONTRAPRESTACIÓN establecida en el Anexo respectivo.

Las PARTES podrán celebrar uno o varios Anexo(s), dependiendo de el/los SERVICIO(s) que el CLIENTE requiera, de acuerdo a lo siguiente:

- Anexo A. Servicios de Voz.
- Anexo B. Servicios de Datos.
- Anexo C. Servicios de Red IP Convergente.

**SEGUNDA. VIGENCIA.** La vigencia del presente Contrato será por tiempo indefinido, contada a partir de su fecha firma.

La vigencia de el/los SERVICIO(s) contratados por el CLIENTE, será la que pacten las PARTES en cada uno de los Anexos, y se contará a partir de la fecha de instalación de los equipos o, en su defecto, a partir del primer periodo de facturación de el/los SERVICIO(s) conforme a la Cláusula Décima; acordando que, al término de la vigencia del Anexo que corresponda, 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. DISPONIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD.**

**A. DISPONIBILIDAD.** El CLIENTE, expresamente, autoriza a MAXCOM para que lleve a cabo la conexión requerida al punto terminal de la RED pública de telecomunicaciones usada por MAXCOM (en lo sucesivo la "RED"), en el domicilio que señale el CLIENTE en el Anexo respectivo; obligándose, éste último, 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. El CLIENTE podrá adquirir a su costo, por su cuenta o a través de MAXCOM, conforme al Anexo que corresponda, el equipo terminal de telecomunicaciones, cómputo y cableado necesarios para el/los SERVICIO(s).

**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 el/los SERVICIO(s), conforme a lo detallado en cada uno de los Anexos; cuyas características y configuración, permitan tener la capacidad requerida.

**C. MANTENIMIENTO PLANEADO.** Mantenimiento Planeado es aquel que es notificado, al contacto designado por el CLIENTE en el Anexo con, cuando menos, cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, indicando fecha, hora de inicio y duración de dicho Mantenimiento. El CLIENTE reconoce y acepta que, para la

debida prestación de el/los SERVICIO(s), podrá llevarse a cabo el mantenimiento de la RED, las instalaciones y equipo, por lo que acepta que, al llevarse a cabo dicho mantenimiento, pudiera interrumpirse la prestación de el/los SERVICIO(s); en el entendido que MAXCOM deberá notificarle al CLIENTE con, por lo menos, cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la interrupción de el/los SERVICIO(s) por mantenimiento. El tiempo de interrupción en el/los SERVICIO(s) no se considerará un incumplimiento a este Contrato por parte de MAXCOM, por lo tanto, el CLIENTE seguirá obligado a realizar el pago de el/los SERVICIO(s) en términos de este Contrato. En caso de existir un Acuerdo de Niveles de Servicio, específico, entre las PARTES, éste no será aplicable durante el Mantenimiento.

**D. MANTENIMIENTO DE EMERGENCIA.** 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 el/los SERVICIO(s), por lo que el tiempo de interrupción en el/los SERVICIO(s) no se considerará un incumplimiento a este Contrato por parte de MAXCOM y por lo tanto, el CLIENTE seguirá obligado a realizar el pago de el/los SERVICIO(s) en términos de este Contrato. En caso de existir un Acuerdo de Niveles de Servicio, específico, entre las PARTES, éste no será aplicable durante el Mantenimiento.

**CUARTA. EQUIPO TERMINAL Y CABLEADO INTERIOR.** A menos que se pacte lo contrario o exista equipo de MAXCOM en Comodato o en Arrendamiento, el equipo terminal (conmutadores y/o aparatos telefónicos), así como el cableado interno, serán a costa del CLIENTE, por lo que este 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 el/los SERVICIO(s). Es responsabilidad del CLIENTE conectar a la RED únicamente equipos terminales homologados o aprobados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas por MAXCOM, conforme a la cláusula Quinta y el Anexo que corresponda, para la prestación del SERVICIO.

**QUINTA. EQUIPOS.** A solicitud del CLIENTE, de acuerdo a lo establecido en el Anexo respectivo para la prestación de el/los SERVICIO(s), MAXCOM entregará al CLIENTE, el/ los equipos, bajo cualquiera de los esquemas siguientes:

**A. EN COMODATO.** MAXCOM entregará al CLIENTE, a su solicitud y sin costo alguno para el CLIENTE, en su calidad de Comodatario, el equipo de telecomunicaciones requerido, mismo que será descrito en el Anexo que corresponda, para lo cual se deberá de especificar la vigencia del Comodato, así como el monto a pagar por dicho Comodato. MAXCOM entregará el equipo en perfectas condiciones físicas y de funcionamiento, incluyendo la póliza de mantenimiento expedida por el fabricante, distribuidor o vendedor del mismo, donde se establecerán los términos y condiciones de la misma.

Una vez terminada la vigencia del Comodato el CLIENTE podrá comprar el equipo a MAXCOM, en los términos señalados en el Anexo que corresponda.

**B. EN ARRENDAMIENTO.** MAXCOM entregará al CLIENTE, a su solicitud y conforme al esquema de Arrendamiento, descrito en el Anexo que corresponda, el equipo de telecomunicaciones requerido, refiriendo la vigencia del Arrendamiento, así como el costo mensual del mismo. MAXCOM entregará el equipo en perfectas condiciones físicas y de funcionamiento, incluyendo la póliza de mantenimiento expedida por el fabricante, distribuidor o vendedor del mismo, donde se establecerán los términos y condiciones de la misma.

En ambos esquemas, el CLIENTE es el único responsable de la conservación del Equipo, comprometiéndose a mantenerlo, durante la vigencia del Comodato o Arrendamiento, según sea el caso, en las mismas condiciones en que le fue entregado; y a devolverlo a MAXCOM, al término de la vigencia del esquema respectivo, sin necesidad de que para ello exista una resolución judicial.

Para garantizar la devolución del equipo, el CLIENTE, otorgará a MAXCOM un pagaré por el valor total del equipo, con la misma fecha del Anexo que corresponda. El pagaré, en el caso de personas morales, deberá emitirlo un representante legal con facultades para suscribir Títulos de Crédito, y contener el aval personal del accionista mayoritario.

La vigencia del ARRENDAMIENTO o del COMODATO, cualquiera que resulte aplicable, será la que pacten las PARTES en cada uno de los Anexos, y contará a partir de la fecha de instalación de los equipos o, en su defecto, a partir del primer periodo de facturación de el/los SERVICIO(s)

El CLIENTE se obliga a (i) mantener durante la vigencia del ARRENDAMIENTO o del COMODATO, un seguro por daños a favor de MAXCOM, por el valor total del equipo a la fecha de entrega y, (ii) dar acceso a quien haya expedido la póliza de mantenimiento al Equipo en ARRENDAMIENTO o COMODATO, las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, a fin de que, quien haya

expedido la póliza de mantenimiento, esté en aptitud de dar el mantenimiento preventivo y correctivo que fuere necesario, lo anterior, salvo pacto en contrario por escrito.

MAXCOM solo será responsable del soporte técnico y mantenimiento de los equipos proporcionados por MAXCOM; siendo el CLIENTE, el único responsable del soporte y mantenimiento de los equipos que haya obtenido por cuenta propia.

**SEXTA. SOPORTE.** MAXCOM proporcionará soporte técnico y apoyo respecto a el/los SERVICIO(s), contratados, durante las 24 horas del día vía telefónica, sin embargo, estará limitado a cuestiones relativas a el/los SERVICIO(s) contratados, por lo tanto, MAXCOM no proporcionará soporte técnico sobre cualquier software de terceros de cualquier tipo, descargados de Internet o adquirido de otra forma e incorporado por el CLIENTE en los servidores de MAXCOM. En caso de que MAXCOM pudiera prestar servicios de apoyo fuera del alcance de el/los SERVICIO(s), podrán tener un costo adicional, no incluido en la tarifa de el/los SERVICIO(s); y de ser requeridos por el CLIENTE, se le facturarán por hora a una tarifa pactada previamente.

A solicitud del CLIENTE, MAXCOM podrá prestar servicios de apoyo, fuera del alcance de el/los SERVICIO(s) contratados, los cuales tendrán un costo adicional y, no estarán incluidos en la tarifa de el/los SERVICIO(s); por lo que se facturarán por hora y a la tarifa pactada entre las PARTES.

**SÉPTIMA. INVESTIGACION CREDITICIA.** El CLIENTE entiende y acepta que, mediante la firma de este Contrato, autoriza de forma expresa a MAXCOM para que, a través de sus empleados facultados para ello, lleve a cabo investigaciones y monitoreo periódico sobre su comportamiento crediticio en las Sociedades de Información crediticia que estime conveniente. El CLIENTE declara que conoce la naturaleza, y el alcance de la información que será solicitada por MAXCOM y acepta que la información podrá ser actualizada en cualquier momento y durante la vigencia de este Contrato. Los resultados de la Investigación crediticia serán confidenciales y para los fines exclusivos del Contrato. La declaración expresa del CLIENTE a que se refiere esta cláusula, se acepta expresamente por el CLIENTE en la Carátula del Contrato.

**OCTAVA. LÍMITE DE CRÉDITO Y GARANTÍAS ADICIONALES.** MAXCOM podrá, discrecionalmente, fijar un límite de crédito al CLIENTE y/o requerirle depósitos anticipados y/o garantías adicionales, para asegurar el pago de sus obligaciones, mismas que no generarán intereses a favor del CLIENTE.

**NOVENA. CONTRAPRESTACIÓN Y PAGOS.** El CLIENTE expresamente acepta que, a la CONTRAPRESTACIÓN y/o tarifas vigentes (en lo sucesivo, la "CONTRAPRESTACIÓN"), habrá que adicionar el impuesto al valor agregado o cualquier otro que, de acuerdo a las leyes fiscales vigentes, resulte aplicable. Asimismo, el CLIENTE expresamente acepta que la CONTRAPRESTACIÓN referida en este párrafo, será aplicable a el/los SERVICIO(s) recibidos al amparo del Contrato y los respectivos Anexos, por lo que, entiende y acepta que, las expresadas bajo éste último.

El CLIENTE acepta consultar su factura electrónica mensualmente, antes de la fecha de vencimiento, y a descargarla de forma mensual, desde el portal [www.maxcom.com.mx](http://www.maxcom.com.mx); en caso de que la factura no estuviera disponible en el portal, el CLIENTE solicitará directamente a su Ejecutivo asignado, la emisión de dicha factura. El CLIENTE pagará el total de la Factura, en la moneda que se especifica en la misma, en cualquier establecimiento autorizado por MAXCOM, ya sea en efectivo, cheque, a través de transferencia o cargo automático a su tarjeta de crédito, conforme a lo señalado en la Factura que corresponda y a más tardar, el día señalado en la misma como fecha de vencimiento.

En el caso que el CLIENTE no reconozca cargos de una Factura determinada, deberá comunicarlo por escrito a MAXCOM antes de la fecha de vencimiento de la misma; MAXCOM realizará las investigaciones y/o verificaciones correspondientes para los cargos en disputa, utilizando los sistemas de información proporcionados por los sistemas de MAXCOM, mismos que el CLIENTE acepta y reconoce como la única fuente de validación. MAXCOM resolverá la disputa en un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha en que recibió el aviso escrito por parte del CLIENTE. En caso de que la queja sea procedente, MAXCOM hará el ajuste definitivo en el periodo de facturación siguiente. El CLIENTE está obligado a pagar el monto total de la Factura antes de la fecha de vencimiento, aún si existieran cargos en disputa bajo el procedimiento acordado.

En caso que, para la prestación de el/los SERVICIO(s), sea necesario adicionar infraestructura, MAXCOM podrá cobrar por única ocasión o de forma mensual, un monto adicional a lo pactado en el Anexo respectivo, previa notificación al CLIENTE. Si el CLIENTE no estuviera de acuerdo con dicha adición, cuenta con 10 días hábiles para solicitar la terminación anticipada del presente Contrato, quedando como única obligación del CLIENTE, pagar a MAXCOM las CONTRAPRESTACIONES pendientes de pago y cualquier otro monto que resulte de las inversiones o gastos realizadas por Maxcom en Equipo, para la prestación de el/los SERVICIO(s).

**DÉCIMA. FACTURACIÓN.** Mensualmente, MAXCOM emitirá una Factura (en lo sucesivo la "Factura"), que contendrán, y en la que se desglosarán, los cargos por el/los SERVICIO(s) del período de que se trate. El CLIENTE acepta que, si MAXCOM deja de reflejar en una Factura determinada, cualquier CONTRAPRESTACIÓN por el/los SERVICIO(s) prestados, no perderá el derecho de cobrarla posteriormente en otra Factura. La facturación comenzará a correr a partir de la instalación del Equipo y cableado necesarios para la prestación del SERVICIO de acuerdo a la cláusula Cuarta.

Si por causas directamente imputables al CLIENTE, la instalación de el/los SERVICIO(s) no pudiera realizarse en la fecha indicada por el CLIENTE en el Anexo, MAXCOM comenzará a facturar el/los SERVICIO(s) a partir de la fecha comprometida en el Anexo que corresponda.

**DÉCIMA PRIMERA. INTERESES MORATORIOS.** Para el caso de falta de pago oportuno por parte del CLIENTE, las cantidades insolutas causarán intereses moratorios a favor de MAXCOM, durante el período en que ocurra la mora; dichos intereses se calcularán en razón de multiplicar 4 (cuatro) veces, la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIE) publicada en el Diario Oficial de la Federación en la fecha en que incurra la mora, sobre cálculos mensuales, o la que en su caso pudiera sustituirla.

**DÉCIMA SEGUNDA. TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.** Las PARTES tendrá derecho a dar por terminado anticipadamente el Contrato y/o cualquiera de los Anexos, mediante notificación por escrito a la otra PARTE, con quince (15) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación, por cualquier medio de los establecidos en la Carátula del Contrato.

Con independencia de lo anterior, el CLIENTE entiende y acepta que, estará obligado a pagar el/los SERVICIO(s) consumidos a la fecha efectiva de terminación, las CONTRAPRESTACIONES y cargos pendientes de cubrir, así como, en su caso, las penalidades establecidas en la cláusula Vigésima Quinta del presente Contrato y las que pudieran establecerse en el Anexo que corresponda.

**DÉCIMA TERCERA. RESCISIÓN DEL CONTRATO Y/O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** MAXCOM podrá rescindir el Contrato y/o suspender el Servicio sin necesidad de declaración judicial o administrativa, por cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Instalar equipos no homologados o que no cumplan con las especificaciones técnicas de MAXCOM.
2. Si una Factura no es pagada en su totalidad antes de la fecha de vencimiento.
3. Si el CLIENTE no constituye la garantía señalada en la cláusula Quinta, dentro de un término de 5 (cinco) días contados a partir de que le sea solicitada por parte de MAXCOM.
4. Si el CLIENTE excediera el Límite de Crédito establecido por MAXCOM.
5. Si el CLIENTE no cursara tráfico en un lapso de un (1) año, o el acordado por las PARTES, en el Anexo que corresponda.
6. Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente.
7. Si el resultado del estudio de crédito y/o del monitoreo de crédito practicado al CLIENTE en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, fuera negativo y ello afectara a las obligaciones contraídas por el CLIENTE al amparo del presente Contrato.
8. Cuando el CLIENTE instale extensiones en un domicilio distinto al que está especificado en el Contrato.
9. Por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del Contrato.
10. Por proporcionar información falsa en la documentación presentada a MAXCOM.
11. Por utilizar el Servicio en llamadas que por sus características pudieran ser consideradas como contrarias a lo establecido en el marco regulatorio aplicable.
12. Por realizar una conexión, uso y/o o acceso no autorizado a la RED.
13. Porque el CLIENTE se declare en concurso mercantil.
14. Por utilizar el Servicio, por sí mismo o a través de terceros, con el fin de llevar a cabo actividades ilícitas.
15. Por realizar o permitir que se realicen actividades que impliquen violaciones a los derechos de autor, patente, marca, secreto industrial, información confidencial o cualquier tipo de propiedad intelectual e industrial.
16. El contenido del CLIENTE está en violación de cualquier ley o cualquier derecho de terceros; o
17. El CLIENTE descarga o instala el software de terceros en los servidores de MAXCOM sin la autorización escrita de MAXCOM.

El CLIENTE indemnizará y sacará en paz y a salvo a MAXCOM por cualquier daño, costo, responsabilidad, demanda, denuncia, multa sanción y en general cualquier gasto o reclamación que resulte o se derive del uso indebido del Servicio.

La rescisión y/o suspensión del Contrato y/o Servicio, conlleva la notificación al buró de crédito y/o instituciones de información financiera por parte de MAXCOM; y, el inicio del proceso de recuperación judicial del adeudo; así como el retiro del Equipo en Comodato, sin necesidad de resolución judicial.

**DÉCIMA CUARTA. REACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** En caso de que el Servicio sea suspendido, este solo podrá ser reactivado, dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a: (1) El pago del adeudo total por parte del CLIENTE; (2) El pago anticipado o constitución de garantía por parte del CLIENTE; (3) El retiro de los equipos o accesorios no homologados o fuera de especificación, por parte del CLIENTE; (4) El pago de los daños y perjuicios ocasionados a la RED, por parte del CLIENTE; y, (5) El vencimiento del término fijado por resolución judicial o administrativa de autoridad competente.

**DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIÓN DE EL/LOS SERVICIO(S).** MAXCOM se reserva el derecho de modificar los términos de el/los SERVICIO(S) en cualquier momento, derivado de cambios de tecnología, hardware o software. El CLIENTE acepta que dichas modificaciones pueden cambiar los alcances de el/los SERVICIO(S). MAXCOM notificará al CLIENTE sobre modificaciones en el Servicio con 5 días de antelación a que dichas modificaciones tengan efecto.

**DÉCIMA SEXTA. CAMBIOS DE DOMICILIO.** En caso de que el CLIENTE requiera cambiar el domicilio donde se proveen el/los SERVICIO(S), deberá enviar solicitud, por escrito, a MAXCOM con 60 (sesenta) días naturales de anticipación, a fin de que éste pueda evaluar la disponibilidad y factibilidad de otorgar el Servicio en el nuevo domicilio.

En caso de que MAXCOM esté en posibilidad de prestar el/los SERVICIO(S) en el nuevo domicilio, el CLIENTE estará obligado a pagar a MAXCOM, en su caso, los COSTOS en que se incurran por el cambio de domicilio; así mismo, 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.

En este supuesto, MAXCOM podrá realizar cargos mensuales adicionales para la prestación de el/los SERVICIO(S), lo que deberá de informar al CLIENTE previo al cambio de domicilio.

**DÉCIMA SÉPTIMA. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.** Son obligaciones de MAXCOM, las siguientes:

- A. Prestar el/los SERVICIO(S) conforme al presente Contrato y a lo señalado en los Anexos que corresponda.
- B. Asistir a todas 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 el/los SERVICIO(S) e instrumentar las medidas pertinentes para su solución.
- C. Responder directamente por los daños y perjuicios directos que pudiera causar al CLIENTE en la prestación de el/los SERVICIO(S), en el entendido que la responsabilidad de MAXCOM no podrá exceder en forma alguna la cantidad total del monto del Anexo que corresponda.
- D. La responsabilidad de MAXCOM se limita de prestar el/los SERVICIO(S) al CLIENTE, objeto del presente Contrato de acuerdo con las especificaciones detalladas en el Contrato y en el Anexo que corresponda, no garantizando resultado alguno por los usos y/o aplicaciones específicas que realice el CLIENTE de el/los SERVICIO(S). MAXCOM no se responsabiliza de el/los SERVICIO(S) y/o fallas que pudieran presentarse en la RED de terceros. MAXCOM no se responsabiliza de las variaciones de velocidad de transmisión que pudieran apreciarse al acceder a los distintos servidores que componen la RED. MAXCOM no será responsable del incumplimiento o demora en el cumplimiento de las obligaciones de instalar el equipo, comenzar o continuar prestando el servicio a cargo de MAXCOM, cuando dicho incumplimiento o demora resulte de caso.
- E. MAXCOM está obligado a cumplir con los Niveles de Disponibilidad de Servicio, establecidos en el Anexo que corresponda.

Las partes convienen en que MAXCOM no será responsable de daños indirectos, consecuenciales, emergentes, morales o incidentales propios o de terceros relacionados con la prestación el/los SERVICIO(S) objeto del Contrato, incluyendo sin quedar limitado a ello, pérdida de ingreso, pérdida de ganancias anticipadas, pérdida de negocio, daños a empleados, agentes o representantes, pérdidas de reputación comercial o pérdidas de utilidades, pérdida de datos, lucro cesante que se originen en cualquier forma, como consecuencia de cualquier interrupción del servicio.

**DÉCIMA OCTAVA. CONFIDENCIALIDAD.** Las partes convienen que por "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL", se entenderá de manera enunciativa pero no limitativa, todos los inventos, innovaciones, conceptos, descubrimientos mejoras desarrollos técnicos, métodos, composición (mezclas), técnicas, sistemas, maquinaria, aparatos, programas de cómputo de las computadoras y los programas, bases de datos, correos electrónicos, apuntes, notas, memoranda, hojas de trabajo, listas de los clientes, listas de los proveedores, trabajos de auditoría, productos, datos e información (no importando si es legible por medio de máquinas o por personas) que conciernen o se relacione en cualquier aspecto al negocio o negocios del PROPIETARIO (como más adelante se define). Asimismo, también se entenderá cualquier secreto industrial o información del negocio, incluyendo, pero sin limitar, información

financiera, empresarial o estrategia de comercialización, planes, desarrollo de productos, información al CLIENTE, o cualquier otro documento marcado como "confidencial". Por "PROPIETARIO" se entenderá la parte que divulgue a la otra parte la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, o de quien la información ha sido obtenida, por conducto de cualquiera de sus funcionarios, representantes, empleados, asesores, agentes, asesores y/o abogados, o en cualquier forma indirecta. Por "RECEPTOR" se entenderá a la parte que recibe la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

El RECEPTOR entiende y reconoce los alcances de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, la cual constituye un secreto industrial del PROPIETARIO, que es de gran valor e importancia para el éxito del negocio del PROPIETARIO. El RECEPTOR conviene, exceptuando lo previsto en ley, que cada una de las partes por medio de sus funcionarios, directores, accionistas, empleados, subordinados, asesores, agentes o representantes garantizan la recepción y el mantener toda la información dada por escrito, así como todo el material recibido de la otra parte durante la vigencia del presente Contrato 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 en este Contrato, excepto:

- a. Cuando se exprese el consentimiento por escrito de la parte divulgante, y se permita la divulgación o el uso de alguna INFORMACIÓN CONFIDENCIAL para un fin en específico; y,
- b. Cuando la parte receptora pruebe que la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL en específico estaba en su posesión con anterioridad a las negociaciones objeto del presente Contrato.

El RECEPTOR notificará al PROPIETARIO por escrito de cualquier uso no autorizado o negligente de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL del PROPIETARIO inmediatamente a que tenga conocimiento dicho RECEPTOR. El RECEPTOR será responsable del uso o divulgación indebida de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, así como de cualquier violación de lo aquí previsto por cualquiera de sus funcionarios, abogados, asesores, agentes, o representantes y en general por cualquier persona que se encuentre bajo su dirección o que tenga algún vínculo con la negociación que de hecho o por derecho corresponda.

El RECEPTOR está obligado, a la terminación del presente Contrato, con respecto de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL y a solicitud del PROPIETARIO a: i) devolverle al PROPIETARIO toda la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, incluyendo pero sin limitar, todas las copias y/o cartas, comunicados y reproducciones; y ii) destruir todas las notas, apuntes, correspondencia interna derivada de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL y cualesquier otros documentos relacionados al efecto, así como proporcionar un certificado escrito del RECEPTOR, asegurando al PROPIETARIO de la completa destrucción de la INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.

Las obligaciones contenidas en esta cláusula son 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 el/los SERVICIO(S) materia del presente Contrato.

No obstante, lo dispuesto en cualquier otra parte de este Contrato, la obligación de confidencialidad derivada de esta cláusula, permanecerá vigente por un plazo de cinco años aún después de terminada la prestación de SERVICIOS.

MAXCOM no deberá revelar a ningún tercero o usar, salvo que sea en relación con el/los SERVICIO(S) proporcionados por MAXCOM, cualquier información confidencial del CLIENTE ("Información Confidencial") conocida o adquirida por MAXCOM para la prestación de el/los SERVICIO(S) bajo este acuerdo. Se considera Información Confidencial:

- a. Los planes y conceptos del CLIENTE sobre sus aplicaciones instaladas en los servidores de MAXCOM.
- b. Secretos comerciales del CLIENTE
- c. La información derivada de la prestación de el/los SERVICIO(S) cuando las aplicaciones y datos del CLIENTE estén en funcionamiento, incluyendo, pero no limitado a:
  - (i) identidades, la información de contacto y la información de tarjetas de crédito de los usuarios del CLIENTE (si corresponde)
  - (ii) información confidencial de uso de las aplicaciones del CLIENTE, como el número de usuarios, visitantes únicos y visitas únicas (si procede)
- d. a pesar de la renuncia a revelar información del CLIENTE, esta obligación de confidencialidad no se aplicará a cualquier información que ya sea de conocimiento público o en caso de que MAXCOM reciba una orden administrativa o judicial, mandamiento o proceso judicial que requiera a MAXCOM revelar todo o parte de la información confidencial o que le sea requerido para cumplir con cualquier ley.

**DÉCIMA NOVENA. COMPILACIÓN DE DATOS.** EL CLIENTE acepta y permite que MAXCOM recolecte, reúna y compile datos de registro de eventos de seguridad, para analizar tendencias y amenazas reales o posibles. MAXCOM puede compilar esos datos de registro de eventos de seguridad y combinar con datos similares de otros Receptores de SERVICIOS a condición de que esos datos se compilen o combinen en una forma que no revele, de ninguna manera, los datos como algo que se pueda relacionar al CLIENTE.

**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. Dichas finalidades son aceptadas mediante autorización por escrito del CLIENTE o titular de los datos personales.

MAXCOM declara que cuenta con los mecanismos y controles necesarios para proteger los Datos Personales proporcionados por el CLIENTE. Por lo tanto, MAXCOM garantiza la privacidad y correcto tratamiento de los datos personales.

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 [www.maxcom.com.mx](http://www.maxcom.com.mx).

**VIGÉSIMA PRIMERA. AUDITORÍAS.** En caso de que el CLIENTE tenga auditorías que lo obliguen a mostrar total o parcialmente información con motivo del presente contrato, podrá solicitar a MAXCOM revelar la información correspondiente, quien además coadyuvará junto con el CLIENTE para el desarrollo de las mismas, siempre y cuando sea notificado por escrito con 15 días de anticipación, señalando el día y la hora en que se hará la visita, además del nombre de la(s) persona(s) y de la compañía auditora que representa. En todo caso deberá especificar claramente el tipo de información que autoriza sea revelada. Durante la primera visita que el CLIENTE solicite, MAXCOM la otorgará sin costo alguno, siempre y cuando la misma no exceda de 4 horas de duración. Asimismo, cualquier solicitud de auditoría que no esté contemplada en estos términos, deberá ser cotizada por separado y en su caso pagada a MAXCOM con independencia de los cargos de mensuales por concepto de CONTRAPRESTACIÓN por el/los SERVICIO(S) prestados.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. PROPIEDAD INTELECTUAL.**

- A. MAXCOM es propietario y lo seguirá siendo de todos los derechos de propiedad del código y contenido que MAXCOM suministra como parte de el/los SERVICIO(S). El CLIENTE es propietario y lo seguirá siendo de todos los derechos de propiedad de sus programas de software, aplicaciones, códigos de software y contenidos.
- B. El CLIENTE garantiza a MAXCOM que todo el contenido, programas y software provistos por el CLIENTE deberán ser totalmente originales del CLIENTE o el CLIENTE haber adquirido los derechos de terceras partes para usar tales en sus aplicaciones e instalarlo en los Servidores de MAXCOM y no deberán violar las leyes de cualquier país y no deberá infringir derechos de autor, patentes de cualquier otra parte, marca comercial u otro derecho de propiedad intelectual.
- C. Las partes se reconocen la propiedad o licencia respecto de los derechos de propiedad industrial y/o intelectual que usarán o se proporcionarán para o durante la prestación de el/los SERVICIO(S) materia del presente Contrato (la "PROPIEDAD INDUSTRIAL / INTELECTUAL"), ya sea que se encuentren o no registrados, e incluyendo de manera enunciativa pero no limitativa, los programas de cómputo, sistemas, manuales, marcas y/o diseños.
- D. Cada una de las partes también está de acuerdo en que el hecho de aprovechar los beneficios de la PROPIEDAD INDUSTRIAL / INTELECTUAL propiedad de o licenciada a la otra parte, no constituye, ni le otorga derecho alguno al respecto, diverso de los expresamente establecidos en el presente Contrato. Por lo anterior, cada una de las partes deberá abstenerse de usar o aprovechar los derechos de la PROPIEDAD INDUSTRIAL / INTELECTUAL propiedad de o licenciados a la otra para fines que no tenga expresamente permitidos.
- E. Cada una de las partes conviene dejar de usar cualquier derecho de la PROPIEDAD INDUSTRIAL / INTELECTUAL propiedad de o licenciado la otra, a la terminación o vencimiento del presente Contrato, inclusive en caso de que ocurra la terminación del presente sin necesidad de previa resolución judicial, en los términos que más adelante se establecen.
- F. A la terminación o vencimiento del presente Contrato, cada una de las partes deberá discontinuar cualquier uso de cualquier derecho de la PROPIEDAD INDUSTRIAL / INTELECTUAL propiedad de o licenciado a la otra y arreglará todo para disponer de aquellos documentos, folletos, materiales publicitarios y programas de cómputo que le haya proporcionado o permitido la otra parte, de conformidad con las instrucciones de esta última. En todo caso, las partes deberá devolverse recíprocamente, dentro de los 10 (diez)

días siguientes a la terminación o vencimiento del presente Contrato, el material que, por cualquier medio, contenga o implique cualquier derecho de la PROPIEDAD INDUSTRIAL / INTELECTUAL.

- G.** Cada una de las partes deberá abstenerse de modificar, desensamblar, descompilar, transferir, someter a procesos de ingeniería de reversa en forma total o parcial, los programas de cómputo que le hubiera proporcionado o licenciado la otra (por sí o por cuenta de un tercero), sin el consentimiento previo expreso y por escrito de esta última. Asimismo, cada una de las partes conviene que no deberá reproducir o copiar los programas de cómputo que le hubiera proporcionado la otra total o parcialmente, salvo en caso de que fuera necesario para tener un respaldo de información, en cuyo caso la copia estará sujeta a la misma protección que el original.
- H.** No obstante, lo anterior, el CLIENTE autoriza a MAXCOM para utilizar su marca, logotipo y nombre comercial y/o legal únicamente para señalarlo como su CLIENTE en los medios que MAXCOM ocupe de tiempo en tiempo.
- I.** Las protecciones y derechos previstos a favor de las partes en términos de esta cláusula, seguirán vigentes, aunque haya concluido la prestación de el/los SERVICIO(s).

**VIGÉSIMA TERCERA. CASO FORTUITO.** Las partes estarán dispensadas de cumplir y no serán responsables de retraso en cuanto al cumplimiento o incumplimiento atribuible total o parcialmente a cualquier causa más allá de su control, incluyendo pero sin limitar, lo siguiente: **a)** acciones u omisiones gubernamentales, ya sea en su carácter soberano o de particular; **b)** robo; **c)** guerra, disturbios civiles, insurrección, sabotaje o actos de enemigos públicos; **d)** dificultades o disputas laborales; **e)** incendio, inundación, tormenta o algún otro caso fortuito; **f)** huelga. Las partes acuerdan que no se considerará como caso fortuito a cualquier incumplimiento a cargo del CLIENTE en sus obligaciones de pago.

**VIGÉSIMA CUARTA. FUERZA MAYOR.** Ninguna de las partes será responsable de cualquier pérdida o daño al otro ocasionado por faltas en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones cuando estas sean causadas por eventos de la naturaleza, huelga, vandalismo, actos de guerra, incapacidad de suministros de material o mano de obra o cualquier otra causa fuera del control razonable de dicha parte.

**VIGÉSIMA QUINTA. PENALIDADES.** El CLIENTE acepta que, en caso de caer en alguno de los supuestos descritos en la presente cláusula, se obliga a pagar la penalización aplicable a cada caso concreto, de acuerdo a lo siguiente:

- a)** Si firmado el contrato o suscrito algún Anexo, el CLIENTE se negara a permitir la instalación del equipo en la fecha acordada en el Anexo que corresponda, o se negare a permitirlo posteriormente o de forma definitiva; MAXCOM tendrá derecho de rescindir el Contrato y de cobrar al CLIENTE el cien por ciento (100%) del valor de los equipos adquiridos por MAXCOM para la prestación de el/los SERVICIO(s), así como los gastos en los que incurrió.
- b)** Por no cursar tráfico durante el lapso de un año, o bien, incumplir con los compromisos de tráfico acordados en el Anexo que corresponda, obligándose el CLIENTE a pagar el valor total de la inversión realizada por MAXCOM para la prestación de el/los SERVICIO(s); así como el 100% de las rentas por devengar hasta el término de la vigencia del Anexo que corresponda.
- Adicionalmente deberá de permitir el acceso, a los empleados de MAXCOM, a fin de que retiren los equipos instalados.
- c)** Por solicitar la terminación anticipada del Contrato o Anexos que correspondan, o bien actualizarse alguna causal de rescisión y/o suspensión de el/los SERVICIO(s), para lo cual, el CLIENTE se obliga a pagar a MAXCOM, el valor de los equipos adquiridos por MAXCOM para la prestación de el/los SERVICIO(s) y que esté pendiente por devengarse, gastos en los que incurrió, así como las rentas pendientes por devengar hasta el término de la vigencia del Anexo que corresponda.

En todos los casos, el CLIENTE se obliga a pagar el/los SERVICIO(s) consumidos a la fecha de terminación, así como las CONTRAPRESTACIONES y cargos pendientes por cubrir. Lo anterior no exime al CLIENTE del pago de los intereses moratorios en los que pueda incurrir.

**VIGÉSIMA SEXTA. CESIÓN DE DERECHOS.** El CLIENTE no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de este Contrato,

Leído que fue por ambas partes el presente **Contrato** 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**.

EL CLIENTE

MAXCOM

Nombre y Firma

Nombre y Firma

salvo por autorización expresa y por escrito de MAXCOM, la cual podrá solicitar a través de su ejecutivo de post venta, o correo electrónico. 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 generados por el/los SERVICIO(s) prestado hasta entonces; y, **b)** que MAXCOM haya validado el historial crediticio, así como la capacidad económica para el cumplimiento del Contrato y sus Anexos, de la persona a la que se pretenden ceder los derechos.

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

**VIGÉSIMA SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD CIVIL.** EL CLIENTE se compromete a indemnizar y sacar en paz y a salvo a MAXCOM por cualquier daño, costo, responsabilidad, demanda, denuncia, multa sanción y en general cualquier gasto o reclamación que resulte o se derive del uso indebido, ilegal o diverso de lo establecido en el presente Contrato, aún y cuando el CLIENTE haya portado su línea conforme a las Reglas de Portabilidad Numérica. MAXCOM podrá suspender o cancelar inmediatamente el suministro de el/los SERVICIO(s) sin responsabilidad alguna, cuando se hubiere violado cualquier obligación contractual o legal por parte del CLIENTE

**VIGÉSIMA OCTAVA. NOTIFICACIONES.**

- A)** NOTIFICACIONES: Las Partes acuerdan que para todo lo relativo o relacionado con el Contrato y para todas las notificaciones, comunicaciones o avisos que las partes deban darse en cumplimiento del mismo, éstas se deberán realizarse por cualquier medio de los establecidos en la Carátula del Contrato, y se entenderán efectivamente realizadas cuando se envíen por correo certificado con acuse de recibo, en las direcciones señaladas por las partes en el presente Contrato, en el entendido de que, en el caso del CLIENTE, será el domicilio Fiscal y, en el caso de MAXCOM, en el impreso en el Contrato. En caso de que cualquiera de las partes cambiara de domicilio, deberá notificarlo por escrito a la otra parte con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación. De lo contrario se entenderá que los avisos, notificaciones o comunicaciones que conforme al Contrato deban darse, surtirán efectos legales en el último domicilio así informado a la otra Parte.
- B)** Información de Contacto de Seguridad del CLIENTE: Ciertos eventos requieren que MAXCOM notifique al contacto de seguridad designado y autorizado por el CLIENTE. En el caso de ocurrir alguno de dichos eventos, el CLIENTE es el único responsable de facilitar a MAXCOM la información de contacto exacta y actualizada, relativa al contacto de seguridad autorizado. Las notificaciones serán provistas a los contactos del CLIENTE autorizados y más recientemente actualizados por el CLIENTE a MAXCOM. MAXCOM será relevado de sus obligaciones respecto al cualquier responsabilidad, si las informaciones de contacto están desactualizadas o equivocadas, debido a acción u omisión del CLIENTE.
- C)** Notificaciones de cambios de entorno de RED/servidor: El CLIENTE es responsable de notificar a MAXCOM con antelación respecto a cualquier cambio de entorno de RED o servidores, o salidas de servicio del entorno de SERVICIOS gestionados. Para los cambios que deban ser implementados por MAXCOM, el CLIENTE debe enviar una solicitud de cambio de políticas.

**VIGÉSIMA NOVENA. ENCABEZADOS.** Los encabezados del presente Contrato se incluyen únicamente como referencia para facilitar la localización del clausulado por lo que no afecta ni modifican o limitan en sentido alguno, los términos y condiciones asentados en el texto de dichas cláusulas.

**TRIGÉSIMA. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.** Las Partes acuerdan que, Las disposiciones del Contrato se considerarán separables, y la invalidez de cualquier disposición del mismo no afectará la validez del resto de las disposiciones y que, para todo lo relativo o relacionado con el Contrato y Servicio, reconocen que está sujeto a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; la Ley de Vías Generales de Comunicación, el Código Civil Federal y demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables. Para la interpretación y cumplimiento de este Contrato, las Partes se someten expresamente a las leyes aplicables y a los tribunales de la Ciudad de México.