

**CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN MAXCOM TELECOMUNICACIONES S.A.B. DE C.V., EN LO SUCESIVO "MAXCOM" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR \_\_\_\_\_, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL; Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA (FISICA O MORAL), CUYO NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL SE INDICAN EN LA CARÁTULA DEL CONTRATO QUE, DEBIDAMENTE FIRMADA POR LAS PARTES O SUS REPRESENTANTES LEGALES, FORMA PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE INSTRUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO EL "CLIENTE", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS.**

## **DECLARACIONES**

### **I. MAXCOM DECLARA QUE:**

- a) Es una sociedad constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, de conformidad con lo establecido en la Escritura Pública Número 71,915 de fecha 23 de febrero de 2010, la cual fue pasada ante la fe del notario Público número 29 del Distrito Federal, documento que se encuentra inscrito en la Sección de Comercio del Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Ciudad de México, Distrito Federal, bajo el Folio número 210583.
- b) Cuenta con el Registro Federal de Contribuyente **MTE960228KTO**.
- c) Su representante cuenta con las facultades suficientes para celebrar el presente CONTRATO en su nombre, las cuales, a la fecha no le han sido revocadas ni modificadas en forma alguna.
- d) 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 instrumento.
- e) Tiene su domicilio en Guillermo González Camarena número 2000, Colonia Centro, Ciudad Santa Fe, Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01210, en México Distrito Federal.

### **II. EL CLIENTE DECLARA QUE:**

- a) Todos los datos asentados en la CARÁTULA del CONTRATO son ciertos y es solvente económicamente para cumplir íntegramente con las obligaciones a su cargo previstas en este CONTRATO.
- b) Está de acuerdo en que la prestación de los SERVICIOS que desea contratar con MAXCOM, los cuales serán identificados en la CARÁTULA del CONTRATO, que para tal efecto celebra con MAXCOM, y quedarán sujetos invariablemente a los términos y condiciones que se establecen en el presente instrumento y las tarifas que, en su caso, resulten aplicables, mismas que deberán de estar registradas ante las autoridades competentes.
- c) Le ha sido informado por MAXCOM que podrá consultar las tarifas, condiciones del SERVICIO e información de la empresa en el link: <http://www.maxcom.com.mx/pdf/planes-vigentes-2015.pdf>
- d) Su domicilio es el establecido en la CARÁTULA del CONTRATO.

### **III. LAS PARTES DECLARAN QUE:**

- a) Para los efectos del presente CONTRATO están de acuerdo en que se les denominará como MAXCOM, "EL CLIENTE" o en forma conjunta como "LAS PARTES".
- b) Hechas las declaraciones que anteceden, convienen en sujetarse al tenor de las siguientes:

## **CLAUSULAS**

**PRIMERA.- OBJETO.-** En virtud de la celebración de este CONTRATO, MAXCOM se obliga a prestar los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, consistentes en proporcionar al cliente la capacidad completa para la conducción de señales entre usuarios (la RED), ya sea de Televisión por Cable, Telefonía Fija y/o Internet, descritos en la CARÁTULA del CONTRATO, a cambio del pago de la CONTRAPRESTACIÓN establecida y registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), misma que podrá ser consultada en todo momento por "EL CLIENTE": <http://www.maxcom.com.mx/pdf/planes-vigentes-2015.pdf>

**SEGUNDA.- USO ACEPTABLE.-** Los planes de MAXCOM son sólo para uso residencial familiar. El uso del SERVICIO debe ser conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros y que no implique un uso comercial.

MAXCOM enviará al CLIENTE un aviso de uso abusivo, con quince (15) días naturales de anticipación a la suspensión o la finalización de su plan y, si corresponde, MAXCOM podrá ofrecer un plan alternativo dentro de dicho plazo.

A fin de atender dudas, aclaraciones y reclamaciones, estos SERVICIOS se proporcionan de manera gratuita las 24 horas del día, los 365 días del año en el número 01-800-629-26-62 y/o se encuentran disponibles todos los Centros de Atención a Clientes y en la página de internet, en el link: <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes>.

**TERCERA.- VIGENCIA.-** La vigencia del presente será por el plazo convenido entre las PARTES en la CARÁTULA del CONTRATO, acordando que al término de dicha vigencia, si no existiera convenio en contrario, el CONTRATO continuará teniendo efectos hasta que alguna de las PARTES señale, su voluntad de terminarlo.

EL CLIENTE tendrá derecho de exigir el cumplimiento forzoso del CONTRATO cuando MAXCOM llegare a modificar las condiciones originalmente pactadas y, en caso de que no las cumpla, a terminar el CONTRATO, conforme a las cláusulas Décima Segunda y Vigésima Cuarta.

**CUARTA.- DISPONIBILIDAD E INSTALACIÓN DEL SERVICIO.-** Las PARTES acuerdan que la prestación del SERVICIO, estará sujeta a la disponibilidad, cobertura y capacidad de la RED, la cual podrá consultar en <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes/localizador/>.

De existir, MAXCOM iniciará la prestación del SERVICIO en un plazo no mayor a 10 días hábiles siguientes a la firma del presente CONTRATO, se le entregará al CLIENTE al momento de la celebración del presente CONTRATO, los horarios de atención, precios, tarifas registradas, formas de pago, descripción y características de los planes y/o paquetes de los SERVICIOS de telecomunicaciones y que además se encuentran disponibles en todos los Centros de Atención a

Clientes y en la página de internet, en el link: <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes>.

Lo anterior, siempre y cuando el CLIENTE permita la instalación de infraestructura necesaria (el "EQUIPO"), para el suministro del SERVICIO en el lugar donde éste será prestado; y no existan causas de fuerza mayor que impidan el cumplimiento de esta obligación. Para el caso de que MAXCOM no pueda prestar el SERVICIO contratado en la fecha estipulada, se devolverá al CLIENTE cualquier cantidad entregada por adelantado, en un plazo de 15 días naturales.

El CLIENTE recibe la PROPUESTA COMERCIAL, en la que se detalla la infraestructura requerida para la correcta prestación del SERVICIO precisado en la CARÁTULA del CONTRATO, y las condiciones legales necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones aquí pactadas, formando ésta parte integrante del CONTRATO.

En el caso de que MAXCOM no pueda iniciar la prestación del SERVICIO dentro del plazo máximo establecido para ello, por causas imputables al CLIENTE, MAXCOM podrá dar por terminado el CONTRATO, sin responsabilidad alguna para MAXCOM. Los cargos realizados por MAXCOM serán cobrados únicamente a partir del momento en que el SERVICIO se encuentre instalado y disponible para el CLIENTE.

**QUINTA.- ACEPTACION DEL SERVICIO.-** El CLIENTE acepta con la firma del CONTRATO, la prestación del SERVICIO señalado en la CARÁTULA del CONTRATO.

**SEXTA.- SERVICIO DE LARGA DISTANCIA.-** Si dentro de los SERVICIOS se encuentra el del SERVICIO de Larga Distancia, las PARTES acuerdan que el SERVICIO de Larga Distancia Nacional será proporcionado por MAXCOM sin cargo adicional para el CLIENTE.

El SERVICIO de Larga Distancia Internacional y Mundial será proporcionado por MAXCOM, conforme a las tarifas vigentes al momento de su contratación y registradas ante el IFT, mismas que el CLIENTE podrá consultar en el link: <http://www.maxcom.com.mx/pdf/planes-vigentes-2015.pdf>

**SÉPTIMA.- CESION DE DERECHOS.-** El CLIENTE, no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de este CONTRATO bajo ninguna circunstancia, salvo con autorización expresa de MAXCOM, dicha autorización deberá constar por escrito pudiendo ser por correo electrónico y, siempre y cuando, no existan pagos pendientes por los SERVICIOS consumidos, la autorización a que se refiere esta cláusula, en caso que proceda, se notificará en un plazo que no excederá de 20 días naturales, contados a partir de que EL CLIENTE realice su solicitud.

**OCTAVA.- AUTORIZACION DE INVESTIGACION CREDITICIA.-** El CLIENTE acepta mediante la firma de este CONTRATO y la CARÁTULA DEL MISMO, que autoriza de forma expresa a MAXCOM, para que lleve a cabo la investigación y monitoreo periódico de su comportamiento

crediticio en las Sociedades de Información Crediticia que estime convenientes. El CLIENTE declara que conoce la naturaleza, y el alcance de la información que será solicitada por MAXCOM y acepta que podrá ser actualizada en cualquier momento durante la vigencia de este CONTRATO.

Los resultados de la Investigación Crediticia serán confidenciales y podrán ser utilizados únicamente para fines exclusivos de este CONTRATO, si EL CLIENTE cumple cabalmente con las obligaciones derivadas del presente CONTRATO, los resultados obtenidos, no influirán ni serán motivo de condicionante en la prestación del SERVICIO.

**NOVENA.- GARANTIA SOBRE LAS OBLIGACIONES POR EL SERVICIO.-** MAXCOM podrá requerir al CLIENTE el depósito en garantía, que será determinado de acuerdo al tipo de SERVICIO y/o de producto determinados en la CARÁTULA del CONTRATO, el comportamiento de pago del CLIENTE con MAXCOM, así como, al número de líneas contratadas. Esta garantía y/o la ampliación de la misma, podrá ser solicitada en los siguientes casos:

1. Resultado incierto o negativo en la Investigación y monitoreo señalados en la cláusula Octava.
2. Incumplimiento en el pago de dos o tres facturas generadas por MAXCOM.
3. Que el CLIENTE exceda el límite de crédito otorgado por MAXCOM, conforme a la cláusula Décima Primera.
4. Daños al EQUIPO.

En caso de que MAXCOM solicite al CLIENTE garantía prevista en esta cláusula, éste contará con un plazo de 15 días naturales para su otorgamiento; si en el plazo señalado no la ha otorgado, se dará por terminado el presente CONTRATO, sin responsabilidad para MAXCOM, de acuerdo a lo establecido en el numeral 9 de la cláusula Vigésima Octava, y el CLIENTE deberá devolver el EQUIPO a MAXCOM, en el mismo plazo señalado en este párrafo.

Las PARTES acuerdan, que esta garantía en ningún caso generará intereses a favor del CLIENTE, y éste autoriza y acepta que MAXCOM, pueda aplicar la garantía otorgada a su favor a cualquier adeudo que el CLIENTE mantenga insoluto con MAXCOM.

De no utilizarse la garantía solicitada, deberá ser devuelta al CLIENTE una vez terminada la relación contractual, siempre y cuando el CLIENTE haya cumplido con todas las obligaciones establecidas en el CONTRATO, incluida la del pago de las CONTRAPRESTACIONES y la devolución de los EQUIPOS en Comodato.

#### **DÉCIMA.- OBLIGACIONES DE MAXCOM.-**

1. Instalar, mantener y operar la RED hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble donde se instale el EQUIPO en el domicilio del CLIENTE.
2. Instalar el EQUIPO, en caso de que resulte aplicable, en el domicilio del CLIENTE.
3. Facturar, de manera desglosada y desagregada, el importe de los SERVICIOS contratados por el CLIENTE.

**DÉCIMA PRIMERA.- LÍMITE DE CRÉDITO.-** MAXCOM establecerá para el CLIENTE, un límite de crédito en moneda nacional hasta por el importe que le será determinado de acuerdo a su capacidad económica y al resultado de las

investigaciones y/o monitoreos, conforme a la cláusula Octava, su historial de pagos y volúmenes de tráfico que curse por la RED. MAXCOM podrá, a solicitud del CLIENTE, ampliar su límite de crédito, o reducirlo.

Dentro del monto establecido como límite de crédito se encontrarán comprendidas todas las obligaciones de pago por SERVICIO y las demás contraídas por el CLIENTE en virtud de este CONTRATO.

**DÉCIMA SEGUNDA.- CONTRAPRESTACIONES.** El CLIENTE entiende y acepta que el SERVICIO se proporciona de acuerdo a los precios, promociones y TARIFAS vigentes, a la firma del CONTRATO, registradas ante el IFT, más los impuestos correspondientes, establecidos de conformidad con las leyes fiscales aplicables.

Las tarifas a que se refiere el párrafo anterior, se encuentran disponibles para consulta en el link: <http://www.maxcom.com.mx/pdf/planes-vigentes-2015.pdf>

MAXCOM informa al CLIENTE que las tarifas podrán ser modificadas en cualquier momento, de acuerdo a las condiciones comerciales de MAXCOM, en caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con el costo de las nuevas tarifas del SERVICIO, podrá solicitar la terminación del CONTRATO, sin penalidad alguna, de acuerdo a lo establecido en la cláusula Vigésima Cuarta.

En caso de que el CLIENTE solicite por esta causa, la terminación del CONTRATO, sólo deberá pagar por los SERVICIOS consumidos hasta el momento de la cancelación y permitir a MAXCOM el retiro de todos los EQUIPOS instalados en su domicilio propiedad de MAXCOM, esto aún y cuando el CLIENTE se encuentre dentro del plazo convenido.

**DÉCIMA TERCERA.- FACTURACION.-** MAXCOM tendrá la obligación de emitir y enviar al CLIENTE, de manera mensual, una factura correspondiente a los SERVICIOS prestados, especificando los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los mismos, así como cualquier otro SERVICIO, incluyendo los de valor agregado que sean solicitados en forma adicional por el CLIENTE, especificando, 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 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para su pago.

En forma opcional, si el CLIENTE lo solicita, la factura podrá ser enviada al domicilio que éste señale.

Los cargos empezarán a facturarse a partir de la fecha en que inicie el SERVICIO que incluyen: la renta mensual, el SERVICIO medido local, el SERVICIO de larga distancia internacional y mundial e impuestos. Los cargos, entre los que se incluye la renta mensual, podrán ser cobrados por meses adelantados. Para el SERVICIO medido local, se proporcionarán datos específicos del tiempo utilizado en las llamadas y/o el número total de llamadas o minutos completados. Para el SERVICIO local, MAXCOM, no estará obligado a proporcionar el número telefónico que originó la llamada. Para el SERVICIO de larga distancia, se desglosará el número de llamadas completadas, el destino, la duración, y la fecha de cada llamada.

Queda expresamente convenido por LAS PARTES, que si MAXCOM dejara de cobrar al CLIENTE cualquier cantidad a la

que tenga derecho, no se perderá el derecho a cobrarla y podrá agregar en la facturación subsecuente, cualquier adeudo por concepto del SERVICIO prestado previamente y que el CLIENTE no haya pagado oportunamente, incluyendo los intereses moratorios conforme a la cláusula Décima Cuarta del CONTRATO. Para tal efecto MAXCOM contará con un término de 90 días naturales para incluir los cargos no efectuados oportunamente.

**DÉCIMA CUARTA.- PAGOS.** El CLIENTE deberá efectuar sus pagos, en moneda nacional y podrá realizarlos en los Centros de Atención a Clientes de MAXCOM o en cualquier otro establecimiento autorizado por MAXCOM, los cuales podrán ser consultados en todo momento por el CLIENTE en <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes/> o en el número 01-800-629-26-62. El pago podrá ser en efectivo, cheque, o a través de cargo automático a la tarjeta de crédito designada por el CLIENTE para tal efecto, los cargos que aparezcan en la factura deberán ser pagados antes del día establecido, en adelante denominado como FECHA DE VENCIMIENTO.

En el caso de que el CLIENTE decida hacer un pago parcial o total de algún SERVICIO en específico, deberá de informar previamente a qué SERVICIO le será acreditado. Si el CLIENTE no especifica el SERVICIO a cubrir, MAXCOM podrá aplicarlo como pago parcial a la facturación vencida.

La aceptación por parte de MAXCOM de un pago parcial, no implica la condonación al CLIENTE de cualquier monto que se encuentre pendiente de pago. El CLIENTE entiende y acepta que cualquier pago parcial que realice no lo libera de adeudos pendientes por el uso del SERVICIO contratado.

En caso de que el CLIENTE quiera ejercer su derecho de portar el número o los números que haya contratado con MAXCOM, se obliga a cumplir previamente con el pago de los cargos pendientes que deriven de la prestación del SERVICIO al amparo del presente CONTRATO.

**DÉCIMA QUINTA.- INCONFORMIDAD CON LA FACTURA Y/O CARGOS IMPROCEDENTES.** En el caso de que el CLIENTE esté inconforme con los montos establecidos en la factura, deberá comunicarlo a MAXCOM por escrito, a través de la página <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes/>, o por correo electrónico dentro de un plazo máximo de 15 días naturales, siguientes a la fecha de vencimiento establecida en la factura de que se trate, MAXCOM realizará las aclaraciones y/o verificaciones correspondientes para revisar la inconformidad del CLIENTE y resolverá la inconformidad en un plazo máximo de 90 días naturales contados a partir de la fecha en que recibió la inconformidad del cliente. En caso de que la inconformidad sea procedente, MAXCOM hará el ajuste correspondiente, independientemente de la forma de pago del CLIENTE, dentro del periodo de facturación siguiente a la fecha de resolución de la inconformidad, descontará el importe correspondiente en la siguiente factura, en caso de que el cargo ya se hubiere efectuado en tarjeta de crédito.

**DÉCIMA SEXTA.- INTERESES MORATORIOS.-** En caso de falta de pago oportuno de las obligaciones a cargo del cliente, las cantidades insolutas causarán intereses moratorios de un 10.10% mensual, a partir de la fecha en que se incurra en mora o la tasa que en su caso pudiera sustituirla, aplicada al número de días efectivamente transcurridos desde que el CLIENTE se constituya en mora y hasta el día de pago del saldo deudor.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- SERVICIOS Y BIENES AJENOS.-** MAXCOM es el único responsable y está obligado a prestar SERVICIOS de forma continua, uniforme, regular y eficiente con la calidad y en los términos de lo que fue contratado y de conformidad con las especificaciones que emita el IFT.

A menos que sea necesario por razones técnicas, EL CLIENTE no estará obligado a adquirir de MAXCOM otros bienes, EQUIPOS o SERVICIOS como condición para proporcionarle el SERVICIO solicitado.

MAXCOM podrá prestar SERVICIOS adicionales siempre y cuando cuente con ellos y EL CLIENTE lo solicite o autorice por escrito, vía correo electrónico o por cualquier otro medio acordado entre las PARTES. El consumidor podrá dar por terminada la prestación de los SERVICIOS adicionales, en cuyo caso MAXCOM tendrá 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los SERVICIOS originalmente contratados. La cancelación de los SERVICIOS adicionales no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los SERVICIOS utilizados. MAXCOM no podrá obligar al consumidor a contratar SERVICIOS adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los SERVICIOS originalmente contratados

**DÉCIMA OCTAVA.- CAMBIO DE NÚMERO Y PORTABILIDAD.**

**CAMBIO DE NÚMERO.-** El CLIENTE podrá solicitar el cambio de número telefónico asignado, dando aviso por escrito o a través de la página [www.maxcom.com.mx](http://www.maxcom.com.mx) con un mínimo de 30 días naturales de anticipación. Una vez que se haya efectuado el cambio solicitado, se realizará el cobro de dicho concepto de acuerdo a las TARIFAS vigentes publicadas en <http://www.maxcom.com.mx/pdf/planes-vigentes-2015.pdf>

**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 <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes/portabilidad/>

La Portabilidad se realizará en un plazo no mayor a 24 horas, contado a partir de la recepción de la solicitud del CLIENTE, siendo el proceso de Portabilidad el indicado en el Flujograma y las Reglas de Portabilidad que el CLIENTE tiene disponible en todo momento y podrá consultar en la página [www.maxcom.com.mx](http://www.maxcom.com.mx).

En caso de que MAXCOM no realice en el término establecido la Portabilidad del número, quedará obligado a cancelar el importe de la última factura a cargo del cliente como pena convencional, esto independientemente del derecho que tendrá el CLIENTE de cancelar los SERVICIOS contratados si la Portabilidad solicitada no se ejecuta a tiempo, aún y cuando el CONTRATO se encuentre vigente.

Queda expresamente pactado, que la solicitud de la Portabilidad no exime de responsabilidad al CLIENTE respecto de las obligaciones a su cargo 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 terminación anticipada.

Queda expresamente establecido que los SERVICIOS contratados que no requieren de la utilización del número portado, continuarán activos y se seguirán prestando en los términos y condiciones del presente CONTRATO.

**DÉCIMA NOVENA.- CAMBIOS DE DOMICILIO.-** Cuando el CLIENTE tenga necesidad de cambiar el lugar donde se provee el SERVICIO especificado en el CONTRATO, tendrá la obligación de dar el aviso por escrito o a través de la página <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes> con 30 días de anticipación a MAXCOM, con el fin de establecer la disponibilidad de otorgar el SERVICIO en el nuevo domicilio.

Las áreas o regiones geográficas donde MAXCOM tiene cobertura autorizada para prestar los SERVICIOS se podrán consultar por el CLIENTE en la página web señalada en el párrafo anterior. En caso de que el cambio de domicilio sea autorizado, se realizará en un plazo máximo de 30 días naturales posteriores a la solicitud, el CLIENTE deberá pagar los cargos correspondientes de acuerdo a las TARIFAS que llegaran a generarse durante el proceso de cambio de domicilio independientemente de la renta mensual, la TARIFA por cambio de domicilio podrá ser consultada por el CLIENTE, por internet en la página ya citada o directamente en el número 01-800-629-26-62, sin costo y disponible en: <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes/localizador/>

En caso de que el CLIENTE cambie de domicilio sin dar aviso a MAXCOM, tendrá la obligación de pagar los adeudos pendientes.

El CLIENTE tiene prohibido instalar extensiones del SERVICIO en un domicilio distinto al que está especificado en el CONTRATO.

**VIGÉSIMA.- EQUIPO TERMINAL Y CABLEADO INTERIOR.-** Queda establecido que, a menos que se especifique lo contrario El EQUIPO descrito en la CARÁTULA del CONTRATO, así como, el cableado interno es propiedad de MAXCOM. La prestación del SERVICIO no incluye el suministro del EQUIPO terminal, conmutadores, sistemas, programas y/o software necesarios, ya que éstos, en su caso, se entregarán al CLIENTE en comodato conforme a la cláusulas Vigésima y Vigésima Primera del presente CONTRATO, previo a la contratación de los SERVICIOS, MAXCOM informará al CLIENTE sobre las especificaciones técnicas y requisitos que deberá cumplir para instalar el SERVICIO, esto mediante el formato de solicitud de SERVICIO.

El CLIENTE tendrá la responsabilidad de obtener, instalar y mantener todo el EQUIPO, conmutadores y/o software y demás SERVICIOS necesarios, así como obtener las autorizaciones correspondientes para que MAXCOM pueda instalar y retirar los EQUIPOS y para proporcionar el SERVICIO. El CLIENTE podrá adquirir con MAXCOM o con otro proveedor de su elección, los aparatos, accesorios, cableado interno, instalación interior, EQUIPO terminal, mantenimiento y demás SERVICIOS.

Será responsabilidad del cliente conectar a la RED únicamente EQUIPOS terminales homologados o aprobados por el IFT, que cumplan con las especificaciones técnicas de MAXCOM.

En caso de que el EQUIPO terminal falle MAXCOM hará el cambio físico del mismo.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- MANTENIMIENTO.-** Es obligación de MAXCOM, instalar, mantener y operar la RED hasta el DIT (Dispositivo de Interconexión Terminal) y/o el EQUIPO descrito en la Carta Comodato; el CLIENTE será responsable del buen uso de la RED y el DIT, así como de la conservación de los mismos a partir de la ubicación del EQUIPO en el lugar donde se proveerá el SERVICIO.

En caso de ser necesario realizar trabajos de mantenimiento o revisión de las instalaciones y/o EQUIPOS para la debida prestación del SERVICIO, el CLIENTE dará autorización y acceso al lugar en dónde se encuentren las instalaciones, con la finalidad de permitir a los trabajadores de MAXCOM que estarán debidamente identificados, con la finalidad de supervisar, mantener, reparar y según sea el caso, retirar la infraestructura o las instalaciones.

Por solicitud escrita del CLIENTE, se podrá reubicar el DIT MAXCOM reubicará el DIT dentro del mismo domicilio en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud correspondiente. En caso de cambio de domicilio, el CLIENTE deberá realizar el pago del cargo correspondiente conforme a las TARIFAS vigentes. El CLIENTE tiene prohibido quitar, cambiar o realizar actos que pudiesen perjudicar el funcionamiento técnico del DIT.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- EQUIPO EN COMODATO.** Si el tipo de SERVICIO contratado lo requiere, de manera independiente a la entrega del DIT, MAXCOM entregará al CLIENTE, los bienes que se encuentran descritos en el Anexo A (Carta Comodato), mismos que recibe en calidad de comodatario a fin de estar en posibilidad de recibir la prestación del SERVICIO por parte de MAXCOM, sin que esto cause un costo extra para el CLIENTE por el uso del mismo.

MAXCOM entrega el EQUIPO referido en perfectas condiciones, tanto de funcionamiento, como de condiciones físicas y el CLIENTE en su calidad de comodatario, lo recibe de conformidad, siendo el único responsable de la conservación del mismo.

El CLIENTE tiene la obligación de dar aviso inmediato a MAXCOM en caso de que surja cualquier situación que afecte o pueda llegar a afectar el EQUIPO. En caso de falla en el EQUIPO, MAXCOM hará el cambio físico del mismo a fin de estar en posibilidad de prestar el SERVICIO.

Las PARTES convienen en que la vigencia del comodato del EQUIPO multicitado, será la expresada en la cláusula Tercera del presente CONTRATO y durante el plazo que continúen las PARTES cumpliendo el presente CONTRATO, plazo que podrá ser renovado por acuerdo de las PARTES. El CLIENTE se compromete a devolver el EQUIPO a MAXCOM al término de la vigencia del CONTRATO y de sus renovaciones, sin necesidad de que para ello exista una resolución judicial.

No obstante lo anterior, el CLIENTE tendrá derecho a adquirir el EQUIPO, siempre y cuando se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de pago, así como de las obligaciones esenciales contenidas en este instrumento, mediante el pago de la cantidad correspondiente al Valor Residual del EQUIPO, entendiéndose por este, el valor que

tiene el EQUIPO al término de la vigencia del presente CONTRATO.

**VIGÉSIMA TERCERA.- FALLAS DEL SERVICIO.** El CLIENTE deberá reportar a MAXCOM las fallas que se presenten en el SERVICIO, llamando al 01-800-629-26-62 o mediante la página <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes> (atención a clientes), a fin de que se proceda a su solución. En caso de que el SERVICIO no se preste en la forma y términos convenidos por causas imputables a MAXCOM, se compensará al CLIENTE por la parte proporcional del precio del SERVICIO de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del SERVICIO.

MAXCOM no será responsable por anomalías en el SERVICIO originadas o derivadas de caso fortuito o de fuerza mayor que impidan parcial o totalmente el funcionamiento de la RED. En el caso de que se interrumpa la prestación del SERVICIO por un tiempo mayor a 72 horas consecutivas, contadas a partir de que haya sido reportada la descompostura a MAXCOM, independientemente de la causa, bonificará al CLIENTE en la factura siguiente y de acuerdo con su ciclo de facturación, el 20% del monto de la renta mensual vigente correspondiente al tiempo que dure la falla.

**VIGÉSIMA CUARTA.- MODIFICACIONES AL SERVICIO Y/O AL CONTRATO.** MAXCOM avisará por escrito, o a través de la página <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes>, o correo electrónico al CLIENTE, de cualquier modificación a las condiciones establecidas en el CONTRATO, con 15 días naturales de anticipación a la fecha de modificación. Para tal efecto, el CLIENTE deberá otorgar autorización expresa, por cualquier medio establecido en la Ley. En el caso de que el CLIENTE no acepte estas modificaciones podrá solicitar la terminación del CONTRATO de conformidad con lo establecido en la cláusula Vigésima Séptima de este CONTRATO, sin penalidad alguna.

**VIGÉSIMA QUINTA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** MAXCOM suspenderá automáticamente, cualquiera de los SERVICIOS contratados al CLIENTE por las siguientes causas:

1. Por la falta de pago oportuno de tres facturas (90 días naturales) derivadas del SERVICIO. La suspensión del SERVICIO se llevará a cabo, cinco días posteriores al vencimiento de la fecha de pago.
2. Cuando el CLIENTE no entregue a MAXCOM, la garantía o la ampliación de esta, en los términos que fue solicitado por MAXCOM.
3. Cuando el CLIENTE exceda el LIMITE DE CREDITO que le haya establecido MAXCOM, y siempre y cuando no realice el pago parcial que en su caso le haya sido solicitado.
4. Cuando así lo ordene el IFT o alguna autoridad competente, a través de una resolución judicial o administrativa.

El CLIENTE estará obligado a pagar los cargos pendientes por SERVICIO incluyendo la renta mensual, aun cuando el SERVICIO se encuentre suspendido.

Conforme a las Reglas de Portabilidad Numérica 0transcurridos cuarenta días a partir de la fecha de suspensión del SERVICIO, el CLIENTE perderá los derechos sobre la línea y el número

telefónico, asignados. Si el CLIENTE lo solicita y MAXCOM no ha reasignado dicho número a otro usuario, MAXCOM podrá asignárselo, nuevamente.

**VIGÉSIMA SEXTA.- REACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** En caso de que MAXCOM hubiera suspendido el SERVICIO y sea procedente su reactivación, ésta será de manera inmediata.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO.** EL CLIENTE tendrá derecho a dar por terminado el CONTRATO en cualquier momento, lo cual podrá realizar a través de los Centros de Atención a Clientes, así como vía correo electrónico y accediendo al portal de MAXCOM <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes>, previo aviso por escrito a MAXCOM. El CLIENTE entiende y acepta que, independientemente de que se dé por terminado el CONTRATO antes de su fecha de vencimiento, estará obligado a pagar los SERVICIOS consumidos, así como las penalidades establecidas en la cláusula Vigésima Novena del presente CONTRATO y que sean aplicables según el caso.

MAXCOM notificará de manera fehaciente al CLIENTE que el plazo del CONTRATO está por concluir con al menos 30 días de anticipación, por cualquier medio de los establecidos en la CARÁTULA del CONTRATO.

Una vez concluido el plazo convenido, el CLIENTE podrá dar por terminado el CONTRATO en cualquier momento, sin penalización alguna, únicamente dando el aviso correspondiente a MAXCOM.

**VIGÉSIMA OCTAVA.- RESCISIÓN DEL CONTRATO.** MAXCOM podrá rescindir el CONTRATO sin necesidad de declaración judicial o administrativa, y notificará al CLIENTE mediante aviso escrito o a través de la página <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes> o correo electrónico de la rescisión por las siguientes causas:

1. Que el CLIENTE exceda durante la vigencia del CONTRATO el LIMITE DE CRÉDITO. Se entenderá que El CLIENTE excede su LIMITE DE CRÉDITO, si el CLIENTE llega a dicho límite mientras se encuentra realizando una llamada y la misma no se suspende.
2. Cuando el CLIENTE instale extensiones del SERVICIO en un domicilio distinto al que está especificado en el CONTRATO.
3. Por violar el CLIENTE cualquiera de las obligaciones especificadas en la CARÁTULA o en las cláusulas del CONTRATO.
4. Por proporcionar el CLIENTE información falsa en la documentación presentada a MAXCOM para la contratación del SERVICIO.
5. Por resolución emitida por una autoridad competente administrativa o judicial, declarando nulo, inexistente o terminado este CONTRATO.
6. Por uso ilegal de los SERVICIOS.
7. En caso de que el CLIENTE no pueda constituir la garantía solicitada por MAXCOM, el CONTRATO se dará por terminado sin responsabilidad alguna para el CLIENTE.

En adición a lo anterior, MAXCOM notificará al CLIENTE por escrito o a través de la página <http://www.maxcom.com.mx/atencion-a-clientes> o correo

electrónico cualquiera de las siguientes situaciones, a fin de que sean subsanadas en un plazo máximo de 5 días:

1. Usar una línea telefónica residencial para fines comerciales.
2. Remover o cambiar, sin la autorización de MAXCOM, la ubicación del DIT o la línea telefónica, o en su caso, de los bienes descritos en la Carta Comodato. En estos casos, el CLIENTE será responsable por los daños y perjuicios que resulten.

En el supuesto de que cualquiera de las dos situaciones mencionadas en el párrafo anterior, llegue a presentarse y no sean corregidas por el CLIENTE en el plazo establecido, MAXCOM podrá:

1. Realizar al CLIENTE el cargo que corresponda.
2. Dar por terminado el CONTRATO, a través de un aviso al CLIENTE, sin responsabilidad para MAXCOM y sin que medie declaración judicial o administrativa.

Causas de rescisión por causas imputables a MAXCOM:

1. En el caso de que MAXCOM tenga la calidad de Proveedor Receptor conforme a las Reglas de Portabilidad Numérica, si la Portabilidad no se ejecuta dentro de los plazos establecidos, por causas imputables a MAXCOM.
2. Por que cambie de domicilio a lugares donde MAXCOM no tenga cobertura de SERVICIO.
3. Por cambio de tarifas autorizadas que no acepte o no le sea posible pagar.
4. En caso de que MAXCOM no preste los SERVICIOS en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados y conforme a los estándares de calidad, en cuyo caso además tendrá derecho a la devolución de cantidades pagadas por adelantado.

**VIGÉSIMA NOVENA.- PENALIDADES.** Las PARTES convienen que, en caso de que no cumplan con cualquiera de las obligaciones establecidas en el CONTRATO, incluyendo la vigencia del mismo, o que sea necesaria la rescisión del CONTRATO, la Parte que incumpla deberá pagar una pena equivalente a tres (3) meses de renta vigente al momento de la penalización.

**TRIGÉSIMA.- 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 del SERVICIO, aún y cuando el CLIENTE haya portado su línea conforme a las Reglas de Portabilidad Numérica. MAXCOM podrá suspender o cancelar inmediatamente el suministro del SERVICIO sin responsabilidad alguna, cuando se hubiere violado cualquier obligación contractual o legal por parte del CLIENTE.

**TRIGÉSIMA PRIMERA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.-** Las PARTES se comprometen a cumplir las disposiciones contempladas en la Ley Federal de Protección de

Datos Personales en Posesión de los Particulares, a efecto de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la Información Personal que en su caso manejen, estableciendo políticas y procedimientos de seguridad administrativa, técnica, física y capacitación del personal responsable del manejo de la Información Personal para evitar su pérdida, mal uso y acceso no autorizado, divulgación, alteración o destrucción. Podrá consultar nuestro Aviso de Privacidad en <http://www.maxcom.com/aviso-de-privacidad>.

**TRIGÉSIMA SEGUNDA.- LEGISLACIÓN APLICABLE.** Las PARTES reconocen que el SERVICIO está sujeto a lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; Ley Federal de Competencia Económica, la Ley de Vías Generales de Comunicación; el Código de Comercio; el Reglamento de Telecomunicaciones; las Reglas de Portabilidad Numérica, la Ley Federal de Protección al Consumidor y a la Norma Oficial Mexicana NOM-184 SCFI-2012 y demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

**TRIGÉSIMA TERCERA.- 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 CUARTA.- JURISDICCIÓN APLICABLE.** La Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente CONTRATO. Sin perjuicio de lo anterior, las PARTES se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar en que sean prestados los SERVICIOS y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares, presentes o futuros o por cualquier otra causa.

**En este acto el CLIENTE recibe una copia de la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios Servicios Públicos de Telecomunicaciones de acuerdo a lo señalado en el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la cual también está disponible permanentemente en el portal de internet.**

\_\_\_\_\_ **ACEPTO** \_\_\_\_\_ **NO ACEPTO** que MAXCOM utilice mi información y/o datos personales con fines mercadotécnicos o publicitarios para transferirlos a terceros; \_\_\_\_\_ **ACEPTO** \_\_\_\_\_ **NO ACEPTO** y/o el envío de publicidad sobre bienes, productos o SERVICIOS.

**FIRMA DE CONFORMIDAD EL CLIENTE**

\_\_\_\_\_

El presente CONTRATO se firma en la Ciudad de \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

**MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B DEC.V.**

**EL CLIENTE**

---

Nombre y Firma

---

Nombre y Firma

Este CONTRATO fue aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 6536-2015 de fecha 15 de octubre de 2015; cualquier variación al presente CONTRATO en perjuicio de EL CONSUMIDOR frente al CONTRATO de adhesión registrado, se tendrá por no puesta.