

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA QUE CELEBRAN POR UNA PARTE, LA EMPRESA PEGASO PCS, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO Y DE FORMA INDISTINTA "PEGASO PCS" O "MOVISTAR") Y POR LA OTRA, EL USUARIO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

### **DECLARACIONES**

**I.- Declara Pegaso PCS:**

**a)** Que es una sociedad mercantil constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

**b)** Que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) otorgo la autorización correspondiente para que Pegaso PCS preste los diversos servicios que tiene concesionados la empresa Pegaso Comunicaciones y Sistemas, S.A. de C.V., que es titular de una concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, autorizada para la prestación, entre otros, del servicio público de telefonía local móvil a nivel nacional.

**c)** Que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) otorgo la autorización correspondiente para que Pegaso PCS preste los diversos servicios que tienen concesionados las empresas Baja Celular Mexicana, S.A. de C.V., Movitel del Noroeste, S.A. de C.V., Telefonía Celular del Norte, S.A. de C.V., y Celular de Telefonía, S.A de C.V., las cuales son titulares de título de concesión para construir, instalar, mantener, operar y explotar redes públicas de radiotelefonía móvil con tecnología celular en las regiones 1, 2, 3 y 4, respectivamente.

**II.- Declara el Usuario:**

**a)** Que la activación del aparato terminal de telecomunicaciones (en lo sucesivo el "equipo", el "aparato telefónico" o "dispositivo"), constituye un signo inequívoco de que es su libre voluntad celebrar el presente Contrato y obligarse en términos del mismo.

**b)** Que es el legítimo propietario del equipo o aparato por medio del cual MOVISTAR le prestará los servicios objeto de este contrato.

### **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.- DEFINICIONES:**

Las Partes acuerdan que para efectos de este Contrato, los conceptos que a continuación se enlistan tendrán el significado siguiente:

**Activación:** En caso de adquirir un prepago en los Centros de Atención a Clientes, el equipo estará previamente activado, por lo que podrá ser utilizado de manera inmediata por el usuario. En caso de adquirir un Pospago, el teléfono se activa al momento de que el personal de los Centros de Atención a Clientes se comunica al \*83682 (\*venta) y

realizan todo el proceso de activación de la línea mediante la Plataforma de Activaciones. En los supuestos de equipos no adquiridos en Centros de Atención a Clientes, el Usuario deberá acudir a uno de estos para activar el equipo, previa valoración técnica.

**Anexo:** Documento o documentos que, tratándose de la contratación de planes empresariales o residenciales, contienen los números de equipos asignados al Usuario, número(s) de serie de los equipo(s) y límite(s) de crédito asignado a cada equipo, especificaciones y condiciones o servicios adicionales previamente solicitados y autorizados particularmente a cada usuario. Dicho (s) anexo (s) junto con el presente instrumento deberán ser firmados por el Usuario y formarán parte del Contrato.

**Áreas con Servicio:** Localidades de la República Mexicana en las cuales MOVISTAR cuenta con la infraestructura necesaria para prestar los servicios objeto del presente contrato. En cualquiera de los Centros de Atención a Clientes, el Usuario puede consultar el mapa de estas localidades.

**Área de Servicio Local:** Es aquélla en la cual se cursa tráfico público conmutado sin la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia.

**Carátula:** Se refiere al anverso de este Contrato que, tratándose de la contratación bajo el esquema de Planes tarifarios de renta básica mensual y, en algunos casos de prepago, llevará la firma del Usuario. La carátula forma parte integrante del contrato y contendrá especificaciones relativas a datos generales del Usuario, modalidades de contratación y servicios adicionales. Las carátulas variarán dependiendo del segmento al cual van dirigido y se dividirán en:

Personas físicas.

Personas Moral o Física con Actividad Empresarial.

**Centro de Atención a Clientes:** Son los establecimientos autorizados por MOVISTAR para llevar a cabo la comercialización de los productos y/o servicios que ofrece al público en general, lugares en donde también brinda atención al usuario relacionada con los servicios que presta. Las ubicaciones de dichos establecimientos se encuentran referidas en la póliza de garantía que se acompaña en la caja que contiene el equipo adquirido por el Usuario. En caso de que éste llegue a requerir información de alguno de los establecimientos autorizados por MOVISTAR, podrá obtener la misma llamando desde su equipo a los números que proporcione MOVISTAR para tales efectos.

**Código de Prácticas Comerciales:** Es el manual en el que se definen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta MOVISTAR, así como la atención al cliente en caso de preguntas, dudas, aclaraciones, reparación de equipo, servicio a equipos, términos en que opera la garantía respecto de los mismos, entre otros, y que sirve de guía tanto a los usuarios como a los empleados de MOVISTAR, para la atención de estos. Tal código estará a disposición del Usuario para su consulta en los

Centros de Atención a Clientes, y podrá ser modificado de tiempo en tiempo previa autorización de la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

**Comisión:** La Comisión Federal de Telecomunicaciones.

**Contrato:** Es el presente acuerdo de voluntades, mismo que ha sido autorizado por la Comisión.

**Equipo y/o Aparato Telefónico:** Se refiere al Aparato Terminal de Telefonía que para ser activado por MOVISTAR, deberá ser compatible con la red de MOVISTAR y cumplir con los requisitos técnicos y de homologación emitidos por la Comisión. En los supuestos de equipos no adquiridos en Centros de Atención a Clientes, el Usuario deberá acudir a uno de estos para activar el equipo, previa su valoración técnica.

En cualquier caso, el Usuario estará obligado a comprobar a MOVISTAR que es el legítimo propietario del equipo, encontrarse debidamente legitimado para utilizarlo o bien, manifestar, bajo protesta de decir verdad, que dicho aparato le pertenece.

**Modalidad “El Que Llama Paga”:** Es aquella que se presta a elección del usuario, e implica que quien origine la llamada pague su costo, que constará de la tarifa de servicio local por originar tráfico público conmutado. Para que opere “El Que Llama Paga” se hace necesario que las llamadas se originen y terminen dentro de una misma central o de un mismo grupo de centrales de servicio local.

**Modalidad “El Que Recibe Paga”:** Es aquella que se presta a elección del usuario, e implica que éste paga todas las llamadas que origine y reciba, lo que representa pagar la tarifa de servicio local por originación y terminación de tráfico público conmutado.

**Partes:** Son MOVISTAR y el Usuario, es decir, los contratantes en este instrumento.

**Planes de contratación:** Son las modalidades bajo las cuales, a elección del Usuario, éste puede contratar los servicios de MOVISTAR, que son: (a) prepago y (b) planes tarifarios de renta básica mensual.

El plan de prepago consiste en la contratación de los servicios mediante la compra anticipada de tiempo-aire a través de tarjetas telefónicas de prepago, cajeros automáticos, u otros sistemas o medios que para tales efectos llegue a establecer MOVISTAR.

Los planes tarifarios consisten en el cobro de una renta básica mensual, la cual será pagada por mes adelantado o vencido, a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la factura, así como los minutos o fracciones de minuto de uso relativos al servicio y correspondientes a los consumos realizados durante el ciclo de facturación inmediato anterior, cuyo importe deberá igualmente pagarse a más tardar en la fecha límite de pago.

**Puntos de Contacto:** Son aquellos donde el cliente puede mantener una relación directa o indirecta con MOVISTAR para obtener información de nuestros productos y servicios, dentro de los cuales se entiende de manera enunciativa mas no limitativa como puntos de contactos:

**Directos.**

Página de Internet (7 días x 24 HRS)

Puntos de ventas propios (en días y horarios hábiles)

\* 611 / 612 (7 días x 24 HRS)

**Indirectos.**

Red de Distribuidores (en días y horarios hábiles)

Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por MOVISTAR e incluso cancelados sin previo aviso.

**Regiones Geográficas:** Se refiere a las nueve regiones en las que MOVISTAR tiene autorizada la prestación de los servicios, mismas que en su conjunto abarcan toda la República Mexicana y que se encuentran descritas en el Código de Prácticas Comerciales de MOVISTAR.

**Servicio:** Se refiere al servicio de telefonía local móvil.

**Servicios Adicionales:** Son los servicios que de manera complementaria al servicio, MOVISTAR podrá ofrecer a sus Usuarios durante la vigencia del presente contrato, los que, de contratarse por el Usuario, se cobrarán a éste conforme las tarifas registradas ante la Comisión. En todo momento, el Usuario podrá acudir a un Centro de Atención a Clientes para que se le informe de los servicios adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo, o podrá consultarlos en el Código de Prácticas Comerciales.

Cualquier solicitud de prestación de servicios adicionales y/o reajustes a los servicios principales podrá realizarlos el Usuario en los Centros de Atención a Clientes o vía telefónica.

De la misma manera, el Usuario podrá solicitar por escrito, en cualquier momento, la cancelación de los servicios adicionales en los Centros de Atención a Clientes, o vía telefónica.

La cancelación de servicios adicionales de ninguna manera afectará la prestación del servicio de telefonía que ofrece MOVISTAR, y no libera al Usuario de pagar los adeudos aplicables a los servicios adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación.

**Servicios Incluidos: buzón de voz, llamada en espera, transferencia de llamada y conferencia tripartita.**

**Llamada en Espera:**

Es el servicio que les permite a los usuarios de Movistar CDMA y GSM el poder hablar por la línea principal y al mismo tiempo tener en espera una segunda llamada sin que se corte la primera. La ventaja de este servicio es evitar que entre automáticamente el Buzón de Voz o se pierda la llamada.

**Conferencia Tripartita:**

El servicio de Multiconferencia le habilita al usuario de Movistar CDMA y GSM poder tener una conversación con dos personas a la vez.

**Desvío de Llamadas:**

Es el servicio que permite enrutar las llamadas entrantes en el celular a otra línea, tanto fija como móvil, para así no perder la llamada y estar localizable. Este servicio se comprende por las siguientes modalidades.

- 1. Desvío incondicional:** Las llamadas que entren al teléfono mientras éste esté encendido o apagado serán transferidas directamente al teléfono que el usuario haya elegido.
- 2. Desvío en ocupado:** Las llamadas que entren al teléfono celular cuando el usuario se encuentre en otra llamada, serán transferidas al número que se haya elegido.
- 3. Desvío no contestación:** El teléfono celular sonará cuatro veces, si el cliente no contesta la llamada, ésta será transferida al número que se haya elegido previamente.
- 4. Desvío no disponible:** Cuando la llamada no puede ser entregada debido a que el usuario está fuera de su área de cobertura o está apagado.

El servicio de Desvío de Llamadas se ofrece de manera gratuita, se cobra únicamente por lo que implica el servicio; es decir, se cobrará Tiempo Aire cuando se realice algún desvío de llamadas. En caso de que se realice algún desvío fuera de su ASL se cobrará Tiempo Aire + Larga Distancia.

**Buzón de Voz:**

El servicio de buzón de voz permite que nuestros clientes cuenten con un depositario de mensajes de voz que se activará en los siguientes casos.

- Cuando el cliente no alcance a contestar
- Cuando el cliente se encuentre fuera de cobertura
- Cuando el cliente tenga su teléfono apagado.
- Cuando el cliente envíe la señal de ocupado.

Cuando entre una llamada al teléfono del cliente MOVISTAR (destino) y la llamada sea desviada al buzón por alguno de los casos arriba mencionados, la persona que genera la llamada será conectada a la plataforma de buzón de voz y podrá dejar un mensaje al cliente MOVISTAR.

El cliente MOVISTAR podrá recuperar sus mensajes marcando un número corto (\*86) el cual lo conectará a su buzón y, posteriormente, la plataforma lo guiará a través de varias opciones para la recuperación de sus mensajes.

**Servicio de Larga Distancia:** Aquél por el que se cursa tráfico público conmutado entre centrales definidas como de larga distancia, que no forman parte del mismo grupo de centrales de servicio local y que requiere, para su enrutamiento, la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia. Este servicio se proveerá a través de un concesionario autorizado por la Comisión para prestar el servicio de larga distancia y las tarifas aplicables serán las que MOVISTAR tenga registradas para dicho servicio.

**Servicio de "Roaming" o de abonado visitante:** Es aquél que se presta al Usuario del servicio móvil de MOVISTAR en el momento en que sale del área de servicio local en que MOVISTAR lo tiene registrado, y recibe el servicio en otra área de servicio, por el que debe pagar las tarifas que para el mismo sean aplicables y que se encuentren registradas previamente ante la Comisión.

**Tarifas:** Son las cuotas que deberá pagar el Usuario por la prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante la Comisión.

**Usuario:** Se refiere a la persona -física o moral- que hará uso de los servicios de telefonía y en su caso, adicionales, que le provea MOVISTAR durante la vigencia del contrato.

## **SEGUNDA.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO.**

MOVISTAR se obliga a prestar los servicios al Usuario durante las 24 (veinticuatro) horas del día los (365) trescientos sesenta y cinco días del año. Estos servicios se prestarán en las áreas con servicio, dentro de la cobertura que tiene autorizada por la

Comisión, observándose lo dispuesto en este instrumento, así como en estricto apego a la Ley, y de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales MOVISTAR y conforme a las tarifas registradas ante la Comisión.

**TERCERA.- TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

MOVISTAR sólo estará obligado a prestar los servicios una vez que el equipo quede debidamente activado bajo cualesquiera de los sistemas de activación de aparatos telefónicos que MOVISTAR tenga vigentes, y bajo cualesquiera de los planes de contratación –planes tarifarios de renta básica mensual o de prepago - descritos tanto en las definiciones del presente contrato como en la cláusula sexta.

Los equipos propiedad de los usuarios que presente ante MOVISTAR para su activación deberán cumplir con las características técnicas de la red de MOVISTAR, así como con los requisitos de homologación impuestos por la Comisión.

Las tarifas aplicables a cada plan de contratación estarán disponibles en los Centros de Atención a Clientes o los Puntos de Contacto instaurados por MOVISTAR, por lo que podrán ser consultadas por el Usuario siempre que así lo desee, mismas que previo a su aplicación serán registradas ante la Comisión.

**CUARTA.- ESQUEMAS DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO.**

El Usuario podrá contratar, el servicio, a su elección, bajo cualesquiera de los siguientes esquemas: (i) prepago libre de plazo; (ii) planes tarifarios de renta básica mensual libre de plazo; (iii) planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso; o bien (iv) cualesquiera otros planes que MOVISTAR llegue a instrumentar en el futuro y queden registrados ante la Comisión.

Dichos esquemas de contratación operan como sigue:

- (i) **Prepago libre de plazo:** se entenderá que los servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el equipo haya sido adquirido en cualquier punto de venta autorizado por MOVISTAR, o en caso de ser de la propiedad del usuario deberán cumplir con las características técnicas de la red de MOVISTAR, así como con los requisitos de homologación impuestos por la Comisión, pagando por anticipado los servicios y el tiempo-aire del que dispondrá, ya sea mediante la compra de las correspondientes tarjetas telefónicas MOVISTAR, la compra del tiempo-aire utilizando para ello cajeros automáticos asociados a instituciones bancarias que presten tal servicio a MOVISTAR u otros medios que llegue a establecer ésta última durante la vigencia del contrato.
- (ii) **Planes tarifarios de renta básica mensual libre de plazo:** se entenderá que los servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el Usuario haya manifestado su libre voluntad de así hacerlo mediante la

firma del presente contrato en los Centros de Atención a Clientes o con cualquiera de sus distribuidores autorizados. El Usuario pagará por los servicios conforme a lo establecido en la definición de "Planes de Contratación", y atendiendo a lo pactado en la cláusula sexta de este contrato.

- (iii) **Planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso:** Se entenderá que los servicios prestados por MOVISTAR al amparo de este contrato han sido contratados bajo este esquema, siempre que el Usuario haya manifestado su libre voluntad de así hacerlo mediante la suscripción del contrato y carátula respectivos ante los Centros de Atención a Clientes o cualquiera de sus distribuidores autorizados. A diferencia del esquema a que se hace mención en el apartado (ii) la contratación en este plan importa para el Usuario la obligación de pagar por los servicios durante un plazo forzoso determinado en la carátula del contrato.

La prestación de los servicios bajo este sistema de contratación, queda sujeta a la condición de que el Usuario efectivamente brinde y otorgue a MOVISTAR las debidas garantías de pago que esta última determine, mismas que se identificarán en la carátula del presente contrato.

#### **QUINTA.- PENALIDADES.**

1.- Para el caso de que el contrato de servicio se hubiera celebrado bajo el esquema de Planes tarifarios de renta básica mensual con plazo forzoso, si el Usuario pretende darlo por terminado de manera anticipada, es decir, en cualquier momento antes del vencimiento de dicho plazo, se obliga a notificar a MOVISTAR su intención de darlo por terminado con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha en que pretende opere dicha terminación. En tal supuesto, el Usuario deberá cubrir a MOVISTAR la pena que le sea aplicable conforme a lo siguiente:

Tratándose de la contratación de planes forzosos, tal y como al efecto habrá quedado establecido en la carátula del contrato, la pena consistirá en el pago del total de la(s) Renta(s) mensual(es) faltantes por cubrir para completar el plazo forzoso de que se trate, por la prestación del servicio objeto de este contrato, respecto de cada uno de los aparatos telefónicos contratados. **Lo anterior en atención a que las rentas mensuales forzosas que por servicio se cobran al cliente, prevén dentro de su monto y debido pago forzoso, la recuperación de la inversión que al efecto ha hecho MOVISTAR al ofrecer al Usuario un aparato telefónico en determinado precio preferente, y de ahí que la cancelación anticipada del plazo forzoso pactado genera un detrimento patrimonial en contra de MOVISTAR.**

Con formato: Resaltar

Sin perjuicio de lo pactado en el párrafo anterior, ante la cancelación del contrato, cualquiera que fuere la modalidad de contratación, aun cuando el mismo no se encuentre sujeto a plazo alguno, el Usuario quedará obligado a cubrir a MOVISTAR el total de rentas mensuales vencidas pendientes por cubrir, incluyendo cualquier monto



que se llegase a derivar de los servicios adicionales que hubiere solicitado y se le hubieren provisto.

En caso de incumplimiento del Usuario a lo pactado en esta cláusula, MOVISTAR podrá hacer efectiva cualesquiera de las garantías de pago con las que cuente en términos de lo previsto en la cláusula octava.

2.- **Bajo la modalidad de prepago, en caso de que el Usuario no utilice su equipo por un término superior a 90 (noventa) días, éste será desactivado.**

Con formato: Resaltar

En el evento de que se haya dado la desactivación referida en el párrafo que antecede y el Usuario solicite la reanudación de los servicios, MOVISTAR reactivará el equipo de acuerdo con las políticas vigentes contenidas en el Código de Prácticas Comerciales a la fecha en que se solicite la reanudación, en el entendido de que el Usuario deberá **pagar la tarifa de reactivación que se encuentre vigente, y para lo cual deberá contactar al Centro de Atención a Clientes.**

Con formato: Resaltar

#### **SEXTA.- FACTURACIÓN Y PAGOS.**

Por la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el Usuario se obliga a pagar a MOVISTAR las cantidades que en moneda nacional correspondan conforme a las tarifas que al momento de la prestación de los servicios se encuentren vigentes y registradas ante la Comisión, más los impuestos que resulten aplicables, los cuales se habrán de identificar por separado dentro de la factura correspondiente. Las tarifas de los planes de contratación podrán ser modificadas por MOVISTAR, previo su registro ante la Comisión. En todo caso, el Usuario podrá dar por terminado el contrato estando en todo momento a lo establecido en la cláusula décima tercera y sujetándose, en su caso, a realizar el pago que como pena por terminar anticipadamente el contrato ha quedado especificado en este instrumento.

La prestación de servicios que bajo el sistema de Planes tarifarios de renta básica mensual solicite el Usuario, estará sujeta a la evaluación crediticia y aprobación previa que MOVISTAR –por sí o por interpósita persona- lleve a cabo y se regirá por los términos y condiciones previstos en el presente Contrato.

#### **SÉPTIMA.- FORMA Y EPOCA DE PAGO**

Los servicios facturados mensualmente al Usuario bajo el sistema de Planes tarifarios de renta básica mensual, deberán ser cubiertos en moneda nacional a más tardar el día señalado en la factura como fecha límite de pago. Si por cualquier motivo MOVISTAR dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de servicios prestados, esta no renuncia a su derecho de cobrarlos.

MOVISTAR remitirá al domicilio del Usuario la factura relativa al importe de uso de los servicios. La fecha de corte se determinará por meses calendario contados a partir de la fecha de activación del servicio contratado. El monto adeudado deberá ser cubierto por el Usuario a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la misma.

El hecho de que el Usuario no reciba la factura, no libera al mismo de la obligación de pago de los servicios dentro del plazo máximo establecido al efecto, siendo responsabilidad del Usuario solicitar su saldo al Centro de Atención a Clientes o los Puntos de Contacto y efectuar el pago oportuno del mismo.

El Usuario podrá efectuar sus pagos en las instituciones bancarias referidas en las facturas y en los establecimientos autorizados al efecto por MOVISTAR, como también podrá hacerlo dando la instrucción a esta última de que se haga el cobro automático correspondiente mediante el cargo a una tarjeta de crédito del Usuario, en el entendido que la fecha de pago será aquélla en la cual MOVISTAR, a través del emisor de la tarjeta de crédito, intente por primera vez cargar automáticamente a la cuenta de dicha tarjeta las cantidades correspondientes al período de facturación de que se trate.

En caso de que la tarjeta de crédito del Usuario sea boletinada o por cualquier causa cambie de número, deberá aquél dar aviso por escrito de ello al Centro de Atención a Clientes, precisándole los nuevos datos de identificación de la tarjeta de crédito a la cual habrán de hacerse los cargos correspondientes, así como los que en el futuro llegaren a originarse.

En caso de que el Usuario no pague los servicios conforme a lo establecido en esta cláusula, pagará a partir del día siguiente al vencimiento de la fecha límite de pago, intereses moratorios de facturas vencidas a una tasa anualizada equivalente a la Tasa de Interés Interbancaria y de Equilibrio (T.I.I.E.) por 2 (dos), la cual deberá ser dividida entre 360 y multiplicada por cada día de retraso con respecto a la fecha límite de pago establecida, en la inteligencia de que la tasa de interés aplicable para determinar los intereses moratorios se ajustará mensualmente de conformidad con la T.I.I.E., según la última publicación que de tal tasa se haga en el Diario Oficial de la Federación.

El límite de crédito será informado al Usuario por MOVISTAR al momento en que se realice la contratación. El límite de crédito podrá ser modificado en cualquier fecha a criterio de MOVISTAR, lo cual se le deberá informar al usuario.

Si el Usuario tiene dudas sobre su estado de cuenta o factura, o en caso de inconformidad con su contenido, deberá llamar al Centro de Atención a Clientes MOVISTAR para aclarar sus dudas, o bien presentar por escrito su inconformidad dentro de los 30 días siguientes a la fecha de corte de dicha factura, en la que describa de manera breve y precisa los motivos de su queja, a efecto de que MOVISTAR pueda dar la atención debida a la misma y dar una contestación al Usuario dentro de los 30 días siguientes a la fecha de recepción de dicha queja, sin perjuicio de la obligación del Usuario de efectuar el pago total de los montos facturados de manera oportuna y exigir, de ser procedente, el reembolso y/o bonificación de las cantidades pagadas en exceso a MOVISTAR.

#### **OCTAVA.- GARANTIA DE PAGO**

Con la finalidad de garantizar el pago puntual y oportuno de los servicios objeto del presente contrato, y solamente tratándose de esquemas de Planes tarifarios de renta básica mensual, MOVISTAR determinará la garantía que deberá establecer el Usuario. . Las garantías que podrán constituirse serán las siguientes:

##### **A) Suscripción de Títulos de Crédito**

MOVISTAR podrá solicitar la suscripción de títulos de crédito no negociables en su favor, de toda suerte que si el Usuario deja de cumplir con sus obligaciones derivadas del presente contrato, MOVISTAR ejecutará los títulos en la vía y forma legal que convenga a sus intereses.

##### **B) Constitución de Depósito en efectivo**

Si se opta por un depósito de dinero en efectivo, el depósito deberá hacerse por las cantidades que MOVISTAR determine al efecto. El depósito de que se trata, será devuelto al Usuario sin generación de interés alguno, a la terminación por cualquier motivo del plazo pactado, siempre y cuando no haya adeudos pendientes por cubrir, mediante el procedimiento establecido en el Código de Prácticas Comerciales.

##### **C) Fianza Comercial**

La fianza deberá ser otorgada por una Institución autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para operar como tal en territorio nacional, y deberá renovarse cuantas veces sea necesario para que efectivamente garantice el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Usuario. El Usuario autoriza a MOVISTAR para que tramite dicha fianza en su nombre y representación, a través de mandato especial e irrevocable y para que la renueve cada vez que sea necesario. La cuota de la anualidad por concepto de contratación o renovación de la fianza, será facturada por MOVISTAR al Usuario dentro de los tres meses calendario siguientes a su contratación y deberá encontrarse especificada como tal dentro de la factura que corresponda, y se le notificará al Usuario previamente a que se realice el cargo, que dentro de la factura siguiente, se le cobrará dicha cuota especificando el concepto.

##### **D) Cargo automático en tarjeta de crédito.**

El Usuario está de acuerdo, en que, de incurrir en el incumplimiento de sus obligaciones, MOVISTAR podrá cobrar los montos adeudados por el Usuario mediante el cargo automático al número de tarjeta de crédito especificado en la carátula del presente contrato, misma que se encuentra suscrita por el Usuario.

Para el caso de que las tarifas por los servicios se hayan incrementado de tal suerte que la garantía otorgada inicialmente resulte insuficiente para asegurar o garantizar en debida forma el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Usuario, éste se compromete a incrementar la garantía hasta por el monto razonable que MOVISTAR le indique previa notificación que de manera fehaciente le haga llegar este último al domicilio que haya sido señalado por el Usuario en la carátula correspondiente. MOVISTAR no estará obligado a continuar prestando los servicios mientras el Usuario

no constituya en su favor y a su satisfacción, la(s) garantía(s) a que se hace mención en esta cláusula.

Así también, en el evento de que el Usuario llegue a tener frente a MOVISTAR adeudos ciertos, líquidos y exigibles –sean adeudos por sumas principales o accesorias- MOVISTAR podrá hacer efectiva(s) la(s) garantía(s) a que se ha hecho mención en esta cláusula, en virtud de que el deudor, al no garantizar, pierde de manera automática el beneficio del plazo para el pago de los adeudos correspondientes.

**NOVENA.- USO DE LOS SERVICIOS.**

El Usuario será responsable por la utilización que se haga del equipo y de los servicios, independientemente de la persona que haga uso de los mismos, incluyendo, sin que esto constituya limitación, a sus empleados, dependientes, cónyuge y familiares. Ello en atención a que, conforme a lo pactado en el párrafo siguiente, el Usuario se encuentra obligado a pagar por los servicios aun en el supuesto de que un tercero no autorizado por dicho Usuario haga uso del equipo y servicios.

El Usuario está obligado a notificar inmediatamente a MOVISTAR, primeramente por vía telefónica y luego por vía escrita, el robo o extravío del equipo. Lo anterior para que al momento de realizarse la llamada, MOVISTAR proceda a asignar un número de referencia al Usuario y en ese mismo acto proceda a suspender el servicio, de toda suerte que se dejen de generar cargos adicionales a su renta mensual. En caso contrario, el Usuario continuará obligado a cubrir el servicio integralmente hasta en tanto no haya efectuado el reporte de notificación referido.

En el caso de planes tarifarios de plazo forzoso la reposición de equipo por robo será tramitada por el Usuario directamente en un Centro de Atención a Clientes, previo cumplimiento del pago de las cuotas que al efecto señale MOVISTAR. En caso de que el Usuario hubiese contratado bajo dicha modalidad deberá cumplir nuevamente con los requisitos que al momento de realizar la contratación inicial le proporcionó a MOVISTAR, además de cubrir en el Centro de Atención a Clientes el costo fijo por la restitución de un nuevo equipo.

El Usuario deberá informar a MOVISTAR de cualquier cambio de los datos que ha proporcionado y que constan en la carátula del contrato.

**DÉCIMA.- INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa que sea imputable a MOVISTAR y dicha interrupción se prolongue por un tiempo mayor de 72 (setenta y dos) horas consecutivas contadas a partir del momento en que el Usuario haga el reporte de interrupción al Centro de Atención a Clientes, ésta le efectuará una bonificación proporcional de los servicios y según el tiempo en que los mismos hayan quedado interrumpidos, aun cuando dicha interrupción sea resultado de caso fortuito o de fuerza mayor.

La bonificación de dichos montos se realizará de manera directa por MOVISTAR, dentro del siguiente periodo de facturación.

**DÉCIMA PRIMERA.- CESIÓN DE DERECHOS.**

Los derechos y obligaciones que a cargo y/o a favor del Usuario se contienen en el presente contrato son considerados personalísimos, por lo que el Usuario no podrá cederlos o traspasarlos sin la previa autorización por escrito de MOVISTAR haciendo específica referencia a esta cláusula, e identificándose debidamente quién será el nuevo Usuario el cual, una vez que se determine su idoneidad, se subrogará en los derechos y obligaciones del antiguo Usuario. El procedimiento para llevar a cabo la cesión de derechos se encuentra establecido y puede ser consultado en el Código de Prácticas Comerciales de MOVISTAR.

Para efectos de lo establecido en el párrafo que antecede, el Usuario se obliga a entregar a MOVISTAR el instrumento en donde conste la cesión de derechos de que se trata.

**DÉCIMA SEGUNDA.- OBLIGACIONES DE MOVISTAR.**

MOVISTAR prestará los servicios en los términos que establece la legislación aplicable, el presente contrato, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante la Comisión.

En los casos de adquisiciones efectuadas, bajo las figuras de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas o adjudicación directa, por la Administración Pública Federal, Local o Municipal, para la prestación de los servicios autorizados a MOVISTAR, en las cuales dichos organismos establezcan y definan mediante la convocatoria y bases respectivas o en cualesquier documento las características y las condiciones con las cuales se les deberá prestar el servicio que ampara este contrato, MOVISTAR se sujetará a dichas reglas, según la figura de adquisición que aplique en cada caso, en todos y cada uno de los términos establecidos por dichas dependencias. Adicionalmente MOVISTAR estará obligado, de manera unilateral, a sujetarse a todas las obligaciones del presente contrato sin la necesidad de que se firme y se adicione al instrumento que obligue a MOVISTAR frente a cualquier dependencia o entidad federal, local o municipal.

Esta cláusula deberá hacerse del conocimiento de los organismos de la Administración Pública Federal, Local o Municipal por escrito, una vez que se notifique la adjudicación irrevocable de servicios a MOVISTAR.

MOVISTAR no podrá revelar a ningún tercero la información proporcionada por el Usuario bajo el carácter de confidencial, sin el consentimiento previo y por escrito del mismo, salvo que la información sea solicitada por autoridad competente en los términos prescritos por la legislación aplicable, o por el buró de Crédito o cualquier otra empresa contratada por MOVISTAR para llevar a cabo los análisis crediticios correspondientes.

#### **DÉCIMA TERCERA.- VIGENCIA.**

El presente contrato se celebra por un término indefinido y cualquiera de las partes puede darlo por terminado mediante aviso fehaciente dado a la otra parte por escrito y con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que se pretende opere la terminación del contrato.

No obstante lo establecido en el párrafo anterior, el Usuario que haya celebrado con MOVISTAR la contratación de Planes tarifarios de renta básica mensual forzosos, deberá estar, en todo momento sujeto a lo establecido en la carátula y el anexo correspondientes por lo que respecta al plan contratado, y previamente realizar el pago que como pena por terminar anticipadamente el contrato ha quedado especificado en la cláusula quinta de este instrumento. Lo anterior, en el entendido de que la procedencia de la solicitud de terminación por parte del Usuario se encontrará siempre sujeta a la condición de que el Usuario esté al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones y pagos previstos y/o derivados del presente instrumento.

Una vez que concluya el plazo forzoso pactado y el Usuario no manifieste nada en contrario, se entenderá que el contrato se prorroga por tiempo indefinido y se sujeta a lo dispuesto en el primer párrafo de esta cláusula.

#### **DÉCIMA CUARTA.- CAUSALES DE SUSPENSIÓN**

MOVISTAR podrá suspender la prestación de los servicios, sin responsabilidad alguna de su parte en los siguientes casos:

- a) Porque el equipo del Usuario no cumpla con los requerimientos técnicos y de homologación señalados por la Comisión y/o MOVISTAR.
- b) Por robo o extravío del equipo.
- c) Porque el Usuario no pague la mensualidad a más tardar en su fecha límite de pago.
- d) Por cancelación de la tarjeta de crédito del Usuario si éste optó por hacer sus pagos en forma automática.
- e) Porque el Usuario se exceda en el límite de crédito.
- f) En los demás casos que se deriven de lo pactado en este instrumento, el anexo y/o la carátula correspondiente, o la ley de la materia.

La suspensión del servicio por cualquier causa señalada anteriormente no autoriza al Usuario a incumplir con sus obligaciones de pago, esto es, que en el lapso que transcurra entre la suspensión y, en su caso, la reactivación del servicio, se siguen generando cargos por rentas u otros servicios contratados por el Usuario y que este deberá pagar.

#### **DÉCIMA QUINTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES AL USUARIO.**

El presente contrato podrá rescindirse por MOVISTAR sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- a) Porque el Usuario incumpla con las obligaciones que asume en términos del presente acuerdo de voluntades, así como cualquiera de los términos o condiciones previstos en el mismo y/o la carátula correspondiente.
- b) Por proporcionar información falsa en la carátula del presente contrato y/o los anexos correspondientes.
- c) Si el Usuario cede los derechos y/o obligaciones derivados del presente Contrato, el anexo y/o la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de MOVISTAR.
- d) Si el Usuario no cubre todas las cantidades adeudadas a MOVISTAR dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios, en términos de lo previsto por la cláusula que antecede.
- e) Si se da la declaración de quiebra, concurso mercantil, suspensión de pagos o estado de insolvencia del Usuario.
- f) Si se comprueba que el Usuario utiliza el equipo o el servicio como instrumento o medio para cometer actos ilícitos o hace un uso indebido del aparato.

**DÉCIMA SEXTA.- CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES A MOVISTAR.**

El presente contrato podrá rescindirse por el Usuario siempre y cuando exista previamente una resolución o declaración judicial en los siguientes casos:

- a) Si el Usuario no recibe respuesta por parte de MOVISTAR sobre las quejas y/o aclaraciones presentadas en los Centros de Atención a Clientes MOVISTAR, en términos de la cláusula Décima Octava, en el plazo de 30 (treinta) días hábiles a partir de que sea interpuesta.
- b) Si se comprueba que MOVISTAR hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el Usuario para la prestación de servicios adicionales y/o reajustes a los servicios principales, siempre y cuando dicha solicitud haya sido debidamente formulada por el Usuario y presentarse en alguno de los Centros de Atención a Clientes.
- c) Si MOVISTAR no realiza la bonificación a la que se refiere la cláusula décima, dentro del siguiente periodo de facturación.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS.**

Las notificaciones y/o avisos que las partes deban darse en términos del presente contrato las practicarán de manera fehaciente y por escrito en los domicilios que a continuación se indican:

PEGASO PCS, S.A. DE C.V.  
Prolongación Paseo de la Reforma No. 1200,  
Colonia Cruz Manca  
Delegación Cuajimalpa  
Código Postal 05349, México, D.F.  
At'n: Secretaría General

(En caso de que llegare a cambiar el domicilio señalado anteriormente, en cualesquiera de los Centros de Atención a Clientes se les podrá informar a los Usuarios el nuevo domicilio.)

El Usuario: El domicilio indicado por el Usuario al Centro de Atención a Clientes al momento de llevar a cabo la activación del equipo, o en caso de contratos relativos a los Planes tarifarios de renta básica mensual, el que aparece en la carátula del contrato, la cual forma parte del mismo. Para efecto de lo anterior, el Usuario deberá en todo momento notificar a MOVISTAR de manera fehaciente cualquier cambio de domicilio, dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales a partir de que tuvo verificativo. En caso contrario, las notificaciones surtirán sus efectos en el domicilio primeramente señalado.

#### **DÉCIMA OCTAVA.- ACLARACIONES Y QUEJAS**

El Usuario -no importando el lugar en donde haya adquirido su aparato telefónico MOVISTAR dentro de la República Mexicana- podrá acudir a cualquiera de los Centros de Atención a Clientes o Puntos de Contacto Directo a solicitar aclaraciones y/o formular quejas.

Asimismo, el Usuario deberá presentar sus quejas por escrito a MOVISTAR en un plazo no mayor a 10 días hábiles siguientes a la fecha en la cual surja el motivo de la queja, lo cual podrá hacer en días y horarios hábiles exceptuando los días festivos señalados en la Ley Federal del Trabajo, en el Centro de Atención a Clientes y los 365 días del año, 24 horas al día en los Puntos de Contacto. Las partes establecen un periodo máximo de 30 días después de la fecha en que se presentó la discrepancia por escrito para poder dirimirla, en el entendido que subsisten las obligaciones de pago a cargo del Usuario.

#### **DÉCIMA NOVENA.- MODIFICACIONES AL PRESENTE CONTRATO.**

El presente contrato ha sido aprobado en forma previa a esta fecha por parte de la Comisión, mediante oficio número **CFT/D06/CGST/DGSLR/10925/2005** de fecha 20 de diciembre de 2005. De acuerdo con lo anterior, para el caso de que la Comisión en cumplimiento de sus funciones autorice en forma posterior a la firma de este instrumento, un contrato diferente que pudiera contener condiciones benéficas para el Usuario contratante, MOVISTAR notificará a los Usuarios sobre la autorización de condiciones preferentes, mediante la entrega de un nuevo contrato adjunto a su factura en los casos de post pago, y de aquellas modalidades donde se haya celebrado, de acuerdo con la cláusula CUARTA, en el entendido de que la continuación del uso del servicio constituye un signo inequívoco de la voluntad del usuario de sujetarse al nuevo contrato.

#### **VIGÉSIMA.- JURISDICCION Y COMPETENCIA.**

Para el caso de que entre las partes llegara a presentarse cualesquier controversia relacionada con la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes acuerdan someterse a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra



causa; pudiendo el Usuario, antes de acudir a dichos tribunales, seguir el procedimiento de reclamación a que se refiere Ley Federal de Protección al Consumidor.