

## CONCEPTO DEL PAGO

LUIS CARLOS SERNA ACEVEDO

Compra de equipo celular para mensajería

CUENTA	SUB-CUENTA	NOMBRE	PARCIAL	DEBE	HABER
1-1120	1-00-000	Banamex 3513213 Ppal.			4,526.55
			SUMAS		4,526.55

RECIBI CHEQUE

HECHA POR:

REVISADA POR:

AUTORIZADA POR:

POLIZA No.

FIRMA DEL COBRADOR

R.V.L. 02-12-22

14703



**COMISION ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS**  
 AV. ZARCO No. 2427 COL. ZARCO CHIHUAHUA, CHIH. C.P. 31020  
 TEL Y FAX 614-201-2990 AL 95  
 R.F.C. CED-920927-MP5  
 CLABE: 002150093435132136

No. 0014703

FECHA

diciembre 02, 2022

PAGUESE POR ESTE CHEQUE A

LUIS CARLOS SERNA ACEVEDO

\$ 4,526.55

(cuatro mil quinientos veintiseis pesos 55/100 MN)

MONEDA NACIONAL



Banco Nacional de México, S.A.  
 Integrante del Grupo Financiero Banamex

El Banco Nacional de México

SUC. PROVINCIAL, CHIHUAHUA, CHIH. 0830

NUM. CTA. 351321-3

FIRMAS AUTORIZADAS

No.

CONCEPTO DEL PAGO

LUIS CARLOS SERNA ACEVEDO  
 Compra de equipo celular para mensajería

SUB-CUENTA	NOMBRE	PARCIAL	DEBE	HABER
1-1120-1-00-000	Banamex 3513213 Ppal.			4,526.55
SUMAS				4,526.55

RECIBI CHEQUE

HECHA POR:

REVISADA POR:

AUTORIZADA POR:

POLIZA No.

R.V.L. 02-12-22

14703

FIRMA DEL COBRADOR

**COMISION ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS**

AV. ZARCO No. 2427 COL. ZARCO CHIHUAHUA, CHIH. C.P. 31020  
 TEL Y FAX 614-201-2990 AL 95  
 R.F.C. CED-920927-MP5  
 CLABE: 002150093435132136

No. 0014703

FECHA

diciembre 02, 2022

PAGUESE POR ESTE CHEQUE A

LUIS CARLOS SERNA ACEVEDO

\$ 4,526.55

(cuatro mil quinientos veintiseis pesos 55/100 MN)

MONEDA NACIONAL



Banco Nacional de México, S.A.  
 Integrante del Grupo Financiero Banamex

El Banco Nacional de México

SUC. PROVINCIAL, CHIHUAHUA, CHIH. 0830

NUM. CTA. 351321-3

FIRMAS AUTORIZADAS

No.

CONCEPTO DEL PAGO

LUIS CARLOS SERNA ACEVEDO  
 Compra de equipo celular para mensajería

SUB-CUENTA	NOMBRE	PARCIAL	DEBE	HABER
1-1120-1-00-000	Banamex 3513213 Ppal.			4,526.55
		<b>SUMAS</b>		4,526.55

RECIBI CHEQUE

HECHA POR:

REVISADA POR:

AUTORIZADA POR:

POLIZA No.

R.V.L. 02-12-22

14703

FIRMA DEL COBRADOR



Usr: DianaTrevizo  
Rep: rptPoliza

# COMISIÓN ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS ESTADO DE CHIHUAHUA

Póliza: C01533 Del 02/12/2022

Fecha y hora de Impresión | 27/dic./2022  
12:40 p. m.  
Página | 1

Concepto: GP SERNA LUIS A COMPROBAR CAMBIO APARATO TELEFONO CELULAR MENSAJERIA CHIHUAHUA, Folio Comprobación de Gasto: 376 Gasto por Comprobar: 202

Beneficiario: SERNA ACEVEDO LUIS CARLOS

Folio / Cheque : 14703

No	Cuenta	Descripción de la cuenta	Cargo	Abono	Concepto del movimiento
0001	8240-170122-C0101-18-5651-2	Equipo de comunicación y	\$8,726.55		GC SERNA ACEVEDO LUIS CARLOS
0002	8220-170122-C0101-18-5651-2	Equipo de comunicación y		\$8,726.55	GC SERNA ACEVEDO LUIS CARLOS
0003	8250-170122-C0101-18-5651-2	Equipo de comunicacion y	\$8,726.55		GD SERNA ACEVEDO LUIS CARLOS, Folio: 2155, Factura: TF-23151803
0004	8240-170122-C0101-18-5651-2	Equipo de comunicación y		\$8,726.55	GD SERNA ACEVEDO LUIS CARLOS, Folio: 2155, Factura: TF-23151803
0005	1246-5-5651	Equipos de Comunicación y	\$8,726.55		GD SERNA ACEVEDO LUIS CARLOS, Folio: 2155, Factura: TF-23151803
0006	2112-2-000072	RADIOMOVIL DIPSA, S.A. DE C.V.		\$8,726.55	GD SERNA ACEVEDO LUIS CARLOS, Folio: 2155, Factura: TF-23151803
0007	8260-170122-C0101-18-5651-2	Equipo de comunicación y	\$8,726.55		GE SERNA ACEVEDO LUIS CARLOS
0008	8250-170122-C0101-18-5651-2	Equipo de comunicación y		\$8,726.55	GE SERNA ACEVEDO LUIS CARLOS
0009	8270-170122-C0101-18-5651-2	Equipo de comunicación y	\$8,726.55		GP SERNA LUIS A COMPROBAR CAMBIO APARATO TELEFONO CELULAR MENSAJERIA CHIHUAHUA, Folio Comprobación de Gasto: 376 Gasto por Comprobar: 202
0010	8260-170122-C0101-18-5651-2	Equipo de comunicación y		\$8,726.55	GP SERNA LUIS A COMPROBAR CAMBIO APARATO TELEFONO CELULAR MENSAJERIA CHIHUAHUA, Folio Comprobación de Gasto: 376 Gasto por Comprobar: 202
0011	2112-2-000072	RADIOMOVIL DIPSA, S.A. DE C.V.	\$8,726.55		GP SERNA LUIS A COMPROBAR CAMBIO APARATO TELEFONO CELULAR MENSAJERIA CHIHUAHUA, Folio Comprobación de Gasto: 376 Gasto por Comprobar: 202
0012	1123-04-0065	SERNA ACEVEDO LUIS CARLOS		\$4,200.00	GP SERNA LUIS A COMPROBAR CAMBIO APARATO TELEFONO CELULAR MENSAJERIA CHIHUAHUA, Folio Comprobación de Gasto: 376 Gasto por Comprobar: 202
0013	1112-01-0001	BANAMEX 3513213 PPAL.		\$4,526.55	GP SERNA LUIS A COMPROBAR CAMBIO APARATO TELEFONO CELULAR MENSAJERIA CHIHUAHUA, Folio Comprobación de Gasto: 376 Gasto por Comprobar: 202
<b>Sumas iguales =&gt;</b>			<u>52,359.30</u>	<u>52,359.30</u>	



# FACTURA

## RADIOMOVIL DIPSA SA DE CV

Lago Zurich No 245 Edif. Telcel Col Ampliación Granada  
 C.P 11529 Miguel Hidalgo, Ciudad de México  
 Tel: 2581 3700 (Conmutador) R.F.C RDI841003QJ4



ZF2 MX07 Contado / Administrativas.

DOCUMENTO	FECHA Y HORA DE CERTIFICACIÓN	CERTIFICADO EMISOR	FECHA Y HORA DE EXPEDICIÓN	SERIE - FOLIO
8023151803	2022-12-02T18:09:01	00001000000502326844	2022-12-02T17:08:52	TF-23151803
METODO DE PAGO		CONDICIONES DE PAGO	FOLIO FISCAL	
PUE:Pago en una sola exhibición		D000 PAGO INMEDIATO SIN DESC	f8772d77-aeef-4143-bc46-4705c3bfa857	
CLIENTE:			LUGAR DE EXPEDICIÓN:	
CODIGO: 0010502000 R.F.C CED920927MP5 COMISION ESTATAL DE LOS DERECHOS HUMANOS AVENIDA ZARCO 2427 ZARCO CHIHUAHUA , Chihuahua México C. P. 31020			MX03 11 M347 CHIH MIRADOR INDIANA No 3307 SUB ANCLA C VIRREYES CHIHUAHUA , Chihuahua México C. P. 31214	

PEDIDO	ENTREGA	PEDIDO DE COMPRA	MOTIVO
1147265507	2067098073		M47 - Anticipo de Equipo Celular

CLAVE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	U.M.	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	IMPORTE
18125	VIVO LTE V2050 V21 AZUL CLARO C080 CAC CHIH MIRADOR 866491059101232  CLAVE PROD O SERV: 43191501 Teléfonos móviles CLAVE U.M: H87 BASE: 7,522.89 002 IVA T.FACTOR: Tasa 0.160000 IMPUESTOS: 1,203.66 OBJETO IMPUESTO: 02 Si objeto de Impuesto Equipo post-pago /Anticipo de Equipo Celular/ Recibi equipo y accesorios completos, Asesor realiza llamada de prueba.	1	PZA	8,619.83	1,096.94	8,619.83
7004198	TARJETA SIM TCM013 2FF/3FF/4FF CHIP 10 C080 CAC CHIH MIRADOR 8952020021334709975  CLAVE PROD O SERV: 43222900 Accesorios de equipo de telefonía CLAVE U.M: H87 OBJETO IMPUESTO: 01 No objeto de Impuesto SIM Cards  Pzas Postpago: 1, Pzas Sims: 1, Total de Pzas Factura: 2  SELLO DIGITAL DEL EMISOR: MD/enf1Mzu960zuclyoPyaAMZKnp/lpSecudJ28uJZtpvdV40fiPQOIjySIMGQseGWZHi00sueGDWnNOPidcV5ILBvWxY2nw735frcSy9Hlqb2D2r J/uDhaLWT15j2/+ Kb5ecGly2q9m2TWad6sTCOF9QIXv9/y2L3ziniM6f6TJber/ZUUUVymdbpE+ LcPaGpTZZzMSpVpq14HAivj6vu4E3PuxgRgWtb sVJUY317TIQf3CLuVSJU6cG2s1ZRUAUCSOPX9oGZDJ3uEGmHlUYieZA Tkcnj+ ZJAZBiY0TqvqglwKUBTJeOynExDPFAKB0RY4ZrQsRWfJ 0bwIzDqQ= = SELLO DIGITAL SAT:	1	PZA	0.01	0.01	0.01

OBSERVACIONES	
CANTIDAD EN LETRA	

ELABORADO POR: (NOMBRE Y FIRMA)	RECIBIDO POR: (NOMBRE Y FIRMA)

"Este documento es una representación impresa de un CFDI"

LA PRESENTE FACTURA NO CONSTITUYE UN RECIBO DE PAGO DE LA CANTIDAD CONSIGNADA EN LA MISMA, SI NO CUENTA CON TICKET DE PAGO Y/O CERTIFICACIÓN DE LA MISMA TRATÁNDOSE DE PAGO EFECTUADO, O COMPROBANTE REFERENCIADO DE TRANSFERENCIA BANCARIA SUJETO A SU VERIFICACION EN CUANTO A SU AUTENTICIDAD



de Comprobante:



RADIOMOVIL DIPS SA DE CV  
 RFC: RDI841003 QJ4  
 Dominio Fiscal  
 Legajo Zuhil No 246 Edif. Telcel  
 Col. Ampliación Granada C.P. 11529  
 Miguel Hidalgo, Ciudad de México

MX07 Contado

### Recepción de Pagos

MI PUE: Page

Edificio: 2543  
 Tipo de Expedición: MIRADOR  
 Fecha de Expedición: 30/11/22 Hora: 16:48:56  
 Cajero: ISAH CARDENAS MARIN Caja: 3

ODIGO: 00105020  
 COMISION ESTATA  
 ARCO 2427 ZAR  
 CHIHUAHUA CHIHU

Card. B.M.	Importe	Total
1 NA	\$ 8,726.55	\$ 8,726.55

Descripción:  
**VENTAS DE CONTADO**

Documento : F0023022536/C10502000

PEDI 114713

CLAVE 7001

Total a pagar: \$8,726.55

\*\*\*\*\* BIL. DE RECIBIDOS VEINTISEIS PESOS 55/100  
 B.H.\*\*\*

Efectivo \$  
 9,000.00

Total Recibido : 9,000.00  
 Cambio : \$ 273.45

ORIGEN: CLIENTE  
 Lugar de Expedición:  
 INDIANA No 3307 SUB ANCLA C  
 VIRREYES C.P. 31214  
 CHIHUAHUA, CHIHUAHUA, Tel 614 439-47  
 \*SOLICIAS POR SU PAGOS  
 FAVOR DE VERIFICAR SU CAMBIO  
 NO SE ADMITEN RECLAMACIONES  
 \*\*\*\*\* FOSTERIKINES \*\*\*\*\*

PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION  
 Comprobante sin efectos fiscales  
 Régimen 601 General de Ley Personas Morales

### 5G ¡Ya en Telcel!

Estrategia EQUIPO 5G en un Plan TELCEL PLUS o  
 con costo en 5G los Gigas de tu plan actual con un  
 Paquete desde \$99.00 pesos! Aprovecha y ¡Elige  
 la mejor Opción!

### Disposiciones CFDI 4.0

Estimado cliente, si usted requiere que su factura  
 de Servicio Telcel cumpla con las disposiciones de  
 la nueva versión del CFDI 4.0, es necesario  
 actualizar sus datos fiscales en el portal  
[www.mitelcel.com](http://www.mitelcel.com) o bien, solicite ayuda a su  
 Asesor.

### Campaña Teleton

Gracias por tu donativo. Sólo tú puedes solicitar tu  
 recibo deducible de impuestos. Ingres a la página  
[teleton.org](http://teleton.org) antes del 31 de diciembre 2022 y  
 solicita!

RESERVACION

CANTIDAD E

## NOTA DE VENTA

### OMOVIL DIPS SA DE CV

No 245 Edif. Telcel Col Ampliación Granada  
 1529 Miguel Hidalgo, Ciudad de México  
 3700 (Conmutador) R.F.C RDI841003QJ4



CONTROL DE CRÉDITO	FECHA Y HORA DE EXPEDICIÓN
Contado / Administrativas.	2022-11-30T11:45:31
CONDICIONES DE PAGO	SERIE - FOLIO
MEDIATO SIN DESC. POR P	TF-23022536

LUGAR DE EXPEDICIÓN:	
MX03 11 M347 CHIH MIRADOR INDIANA No 3307 SUB ANCLA C VIRREYES CHIHUAHUA, Chihuahua México C. P. 31214	

TIPO DE COMPRA	MOTIVO
193	M47 - Anticipo de Equipo Celular

U.M.	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	IMPORTE
A	8,619.83	1,096.94	8,619.83
66			
realiza llamada de prueba.			
) Hora:			
s	Valor Pesos	Valor + IVA	
5	7,522.89	8,726.55	
232	*****		
EA	0.01	0.01	0.01
/E U.M: H87			


RECIBIDO POR: (NOMBRE Y FIRMA)	



**1. Datos del Proveedor y para Atención a Clientes**

Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V. con domicilio en Calle Lago Zúrich No. 245, Edificio Telcel, colonia Ampliación Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, código postal 11529, Ciudad de México | RFC: RDI-841003-QJ4 | www.telcel.com | 📞: 5525813700 | @✉️: sercli3@mail.telcel.com

**2. Datos del cliente necesarios para la contratación**

Física |  Moral - Titular: \_\_\_\_\_  
COMISION ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS AC  
RFC: CED920927MP5 CURP: \_\_\_\_\_  
Identificación Oficial: \_\_\_\_\_  
@✉️: \_\_\_\_\_  
No. de Contacto: NESTOR DANIEL CADENA MADRANO  
Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
Domicilio: AV ZARCO  
No. Ext: 2427 No. Int: \_\_\_\_\_ Código Postal: 31020  
Colonia: ZARCO  
Alcaldía/Municipio: CHIHUAHUA  
Ciudad: CHIHUAHUA  
Entidad Federativa: MEXICO

Referencia de domicilio: \_\_\_\_\_  
Referencia 1: \_\_\_\_\_  
@✉️: \_\_\_\_\_  
No. de Contacto: \_\_\_\_\_  
Referencia 2: \_\_\_\_\_  
@✉️: \_\_\_\_\_  
No. de Contacto: \_\_\_\_\_  
Representante Legal 1: \_\_\_\_\_  
Identificación Oficial: \_\_\_\_\_  
@✉️: \_\_\_\_\_  
Representante Legal 2: \_\_\_\_\_  
Identificación Oficial: \_\_\_\_\_  
@✉️: \_\_\_\_\_

**3. Servicios de telecomunicaciones, SMS, datos y/o SVAs originalmente contratados y/o adicionales – Ver Cláusula Séptima del Contrato**

Tarifario: TELCEL MAX 1000SL | Renta: \$ 229.00 IVA incluido  
Serv. incluidos: Minutos: ILIMITADOS SMS: ILIMITADOS Datos: 1500 Redes Sociales: Ilimitado: Instagram, Snapchat, Uber, Facebook, Twitter y Whatsapp + Whatsapp EU/Can  
Modalidad:  Abierto  Mixto/Consumo Controlado  CPP  MPP | Plazo:  Libre  Forzoso c/Equipo  Forzoso s/Equipo : 18 meses  
Otros Servs. Incluidos o Adicionales: DOBLE DE DATOS 18MESES  
Observaciones: \_\_\_\_\_

Los Servicios contratados se encuentran autorizados y registrados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y pueden ser consultados en la página del buscador de tarifas: [tarifas.ift.org.mx](http://tarifas.ift.org.mx). | Vigencia: INDEFINIDA.

**4. Equipo Terminal**

Equipo Propio |  Equipo Propio (PlazoForzoso) |  Equipo Provisto en: \_\_\_\_\_ (Plazo Forzoso).  
Marca: VIVO Modelo: V21 IMEI: 866491059101232 ICCID: NA

**5. Forma de pago – Ver Cláusula Décima Primera del Contrato**

Efectivo |  CoDi@: \_\_\_\_\_ |  Otra: \_\_\_\_\_  
 Tarjeta de Crédito o Débito | No. de Tarjeta: \_\_\_\_\_ Banco Emisor: \_\_\_\_\_  
 AUTORIZO /  NO AUTORIZO a la Empresa para que cargue a mi tarjeta de crédito/débito y, en su caso, al número de tarjeta que por reposición de la anterior, robo renovación anual de tarjeta o cualquier otra causa me sea asignada por la institución emisora; las cantidades facturadas mensualmente que directa o indirectamente me preste Telcel a partir del \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ y hasta la terminación del Contrato o la solicitud del cambio en la forma de pago, por lo que **ACEPTO y PAGARÉ** los cargos que se realicen a mi tarjeta.

**6. Consentimientos y Autorizaciones**

Con la suscripción del presente Contrato **CONSIENTO** que: 1) Me fue explicado y proporcionada toda la información relativa al contenido y alcances del presente Contrato, incluyendo los términos y condiciones de los Servicios contratados y las tarifas aplicables; las cuales es de mi conocimiento se encuentran disponibles para su consulta en la página en Internet de la Empresa, así como del Instituto. 2) Me fue entregada y/o enviada por correo electrónico La Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, la cual es de mi conocimiento se encuentra disponible para consulta en la página en Internet [telcel.com/derechos](http://telcel.com/derechos). 3)  AUTORIZO |  NO AUTORIZO que la Empresa utilice mi información y/o datos personales con fines de publicidad y/o mercadotécnicos; así como, para recibir por cualquier medio publicidad sobre bienes, productos o servicios ofrecidos por Telcel y/o terceros de conformidad con lo establecido en el Aviso de Privacidad. 4)  AUTORIZO |  NO AUTORIZO a la Empresa para adherirme a la Fianza que tiene contratada con Inbursa Seguros de Caución y Fianzas, S.A., Grupo Financiero Inbursa, así como para que me realice el cargo por concepto de Prima Anual en términos de la Cláusula Vigésima Primera del Contrato.

Fianza Propia | Emisor: \_\_\_\_\_ Vigencia: \_\_\_\_\_ No. de Póliza: \_\_\_\_\_

**7. Penalizaciones – Ver Cláusula Vigésima Segunda del Contrato**

1) Terminación anticipada del Plazo Forzoso: 20% del Cargo Fijo Mensual multiplicado por el tiempo remanente del Plazo Forzoso. 2) No prestación de los servicios en la forma y términos convenidos por causas imputables a la Empresa: La parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar más una bonificación del 20% del monto correspondiente al periodo de afectación. 3) Suspensión por aparente falta de pago: Devolución del monto que corresponda al tiempo que el servicio no estuvo disponible.

**8. Datos registrales**

Contrato de Adhesión autorizado e inscrito por la Procuraduría Federal del Consumidor con fecha 25/05/2022, con número 310-2022. Consulte la página en Internet: [burocomercial.profeco.gob.mx](http://burocomercial.profeco.gob.mx) o escanee el código QR.

CHIHUAHUA, CHIHUAHUA a 30 de NOVIEMBRE de 2022  
Firma Titular: \_\_\_\_\_ Representante 1: \_\_\_\_\_ Representante 2: \_\_\_\_\_

figura contractual con base en la cual haya sido entregado o adquirido, haya concluido el Plazo Forzoso contratado o se haya liquidado el costo total del Equipo Provisto.

**Distribuidor Autorizado Telcel (DAT):** Es la persona moral, distinta a la Empresa, que por virtud de un contrato celebrado con ésta realiza, entre otras, las siguientes actividades a nombre y por cuenta de la Empresa:

- 1) Comercializa los Servicios y Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros;
- 2) Brinda información de los Servicios que ofrece la Empresa, y
- 3) Hace efectiva la póliza de garantía otorgada por los fabricantes de equipos terminales que hayan sido adquiridos a través del DAT.

**El Que Llama Paga (CPP):** Es la modalidad base de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por el IFT, consistente en que todas las llamadas telefónicas que reciba el Cliente no le generarán costo alguno, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas el Cliente se encuentre dentro del territorio nacional.

**El Que Recibe Paga (MPP):** Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por el IFT, consistente en que la Empresa facturará al Cliente, además de los cargos por las llamadas telefónicas que origine, aquellos relativos a la recepción de llamadas de cualquier tipo. Esta modalidad deberá ser expresamente solicitada por el Cliente al momento de la contratación.

**Equipo Terminal:** Es el equipo de telecomunicaciones, Propio o Provisto, mediante el cual el Cliente puede acceder a los Servicios ofrecidos por la Empresa.

**Equipo Propio:** Es el Equipo Terminal propiedad del Cliente, ya sea que lo haya adquirido previo a la contratación o a partir de ésta haya cubierto el costo total del mismo. La marca, modelo y número de identificación del Equipo Propio (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato, cuando aplicable.

El Equipo Propio deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la LFTyR para poder conectarse a la red de Telcel y hacer uso de los Servicios contratados. La Empresa brindará información al Cliente, a través de la [página en Internet de la Empresa: telcel.com](http://telcel.com), respecto de los Equipos Terminales que se encuentran homologados para conectarse a su red.

**Equipo en Préstamo:** Es el Equipo Terminal entregado al Cliente en préstamo cuando el Equipo Provisto se encuentre en dictamen técnico y/o reparación por garantía o cuando la Empresa así lo determine. El Equipo en Préstamo será aquel que tenga disponible la Empresa y cuyas características sean equivalentes a las del Equipo Provisto, previa aceptación del Cliente, para continuar haciendo uso de los Servicios contratados.

**Equipo Provisto:** Es el Equipo Terminal que el Cliente adquiere o recibe bajo la figura contractual establecida en la Carátula del Contrato (compraventa y/o, cuando disponible: comodato, renta y/o cualquier otra figura que la Empresa haga disponible en el futuro), directamente con la Empresa a través de sus Centros de Atención a Clientes, Distribuidores Autorizados, Cadenas Comerciales participantes, canales digitales y/o a través de medios electrónicos y cualquier otro canal de venta liberado por la Empresa.

La marca, modelo y número de identificación del Equipo Provisto (IMEI u otra abreviatura según la tecnología), se asentará en la carátula del presente Contrato.

La figura contractual con base en la cual se adquiera o entregue el Equipo Provisto estará sujeta a la disponibilidad de inventario de Equipos Terminales en punto de venta para su entrega bajo dicha figura. El Cliente deberá aceptar los términos y condiciones previstos para la

figura contractual que corresponda, los cuales se establecerán mediante un acuerdo independiente.

**Fabricante:** Es la persona física o moral, distinta a la Empresa, identificada en la caja y en el manual del Equipo Terminal que:

- 1) Importa y/o produce y/o distribuye el Equipo Terminal y los accesorios incluidos como parte del mismo, y
- 2) Otorga al Cliente la garantía respecto de dicho Equipo Terminal según se establece en la póliza de garantía contenida en la caja.

**Factura:** Es el documento emitido mensualmente por la Empresa de conformidad con lo establecido en el Código Fiscal de la Federación vigente, o cualquiera otros que les sustituya o reformen, que incluye un Estado de Cuenta y demás elementos que se detallan en la [Cláusula Décimo Segunda](#).

**Fianza:** Es la garantía requerida por la Empresa al Cliente para el cumplimiento de las obligaciones contraídas con Telcel por virtud del Contrato, misma que deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Estar expedida por una Institución Afianzadora debidamente constituida y autorizada de conformidad con la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) vigente que cuente con calificación A+ o equivalente;
- 2) Estar registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de conformidad con lo establecido en la LISF vigente;
- 3) Cubrir la totalidad de los conceptos facturados y pendientes de pago al momento de incurrir en mora por más de 60 días;
- 4) Tener una vigencia mínima de 12 meses contados a partir de la fecha de contratación, y
- 5) Ser de ejecución a primer requerimiento por parte de la Empresa a la Institución Afianzadora.

La Fianza podrá ser ofrecida por la Empresa o proporcionada por el Cliente en términos de la [Cláusula Vigésimo Primera](#).

**Garantía de Equipo:** Es el certificado o póliza emitida por el Fabricante que ampara, por un período no menor de 90 días, contados a partir de la fecha de compra, cualquier desperfecto o falla técnica de fabricación que presente el Equipo Provisto o Propio adquirido con la Empresa.

**GSMA:** Asociación GSM.

**ICCID:** (del inglés *Integrated Circuit Card ID*) Es el número único de identificación de 19 a 20 dígitos almacenado en la Tarjeta SIM proporcionada con el Equipo Provisto.

**IFT o Instituto:** Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Kiosco Telcel:** Es un medio electrónico de atención al Cliente, que le permite consultar información general de los Servicios que presta la Empresa, información específica sobre su Línea y/o la realización de operaciones diversas relacionadas con la Empresa, tales como: consultas de saldo, acceder a Mi Telcel y consultar mapas de cobertura.

**Ley o LFTyR:** Se refiere a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente.

**Línea:** El número geográfico móvil que la Empresa asigna al Cliente con motivo de la celebración del presente Contrato o aquel que el Cliente conserva en virtud de haber ejercido su derecho de portabilidad numérica.

**Mi Telcel/Mi Telcel Empresas:** Portal de autogestión en Internet que la Empresa pone a disposición del Cliente para que éste consulte información relacionada con los Servicios contratados y/o su(s) Línea(s), realice pagos con cargo a una tarjeta de crédito o débito, consulte y descargue su factura y estado de cuenta, contrate y/o cancele Servicios adicionales, complementarios o de terceros y/o realice recargas de saldo, entre otros.

telecomunicaciones directos o transformados o la comunicación masificada y/o automatizada (call centers, equipos terminales automatizados distintos al/los relacionados en la Carátula del presente Contrato, entre otros). El Uso No Personal será considerado una Práctica Prohibida como definida en el presente Contrato.

**Token:** Se refiere al conjunto de números y/o caracteres que comunicado al Cliente a través de Mensaje de Texto SMS y/o USSD para autenticar, autorizar y manifestar su consentimiento en las transacciones realizadas a través de medios electrónicos, digitales, a distancia y/o de nuevas tecnologías que se refiere la Cláusula Trigésimo Segunda.

## SEGUNDA. - OBJETO.

El presente Contrato tiene por objeto establecer los Términos y Condiciones con base en los cuales la Empresa se compromete a proveer al Cliente los Servicios contratados y el Cliente se compromete a hacer uso de los mismos únicamente para su uso personal (nunca comercial), conforme a lo que más adelante se establece.

La Empresa se obliga a prestar al Cliente los Servicios contratados dentro de la Cobertura Garantizada de forma continua, uniforme, regular y eficiente de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable vigente y dentro de los límites de responsabilidad establecidos en la Cláusula Novena; así como, a cumplir con el resto de las obligaciones a su cargo.

Por su parte, el Cliente se obliga a recibir los Servicios contratados, destinarlos para su uso personal y a pagar las cantidades que correspondan a los cargos generados por los mismos, así como, a cumplir el resto de las obligaciones a su cargo.

## TERCERA. - CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

El Cliente se obliga a proporcionar la información necesaria, suficiente para efectuar la contratación de los Servicios, autenticación y contacto, en términos de la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones, protección al consumidor y protección de datos personales en posesión de los particulares que se encuentre vigente.

Se hace del conocimiento del Cliente que la Empresa tiene a su disposición diversos medios de atención a través de los cuales confiere las mismas facilidades para realizar la contratación y cancelación de Servicios: CACs, CAT, DATs, Mi Telcel y/o cualquier otro medio que la Empresa habilite para tal efecto en un futuro.

Al momento de suscribir el presente Contrato, el Cliente tiene la opción de elegir cualquiera de las siguientes modalidades de cobro disponibles, según la oferta comercial vigente: 1) El que Llama Paga (CPP) o 2) El que Recibe Paga (MPP).

La Empresa comenzará a cobrar los Servicios a partir de la fecha en que se haya comenzado a prestar los mismos.

El uso de Equipos Terminales que no hayan sido provistos por la Empresa, no hayan sido declarados por el Cliente como Equipo Propio o no se encuentren homologados conforme a lo establecido en la LFTyR pueden ocasionar el funcionamiento anormal de los Servicios, del Equipo Propio no declarado y/o de los sistemas de comunicación y/o facturación de la Empresa; por lo que ésta no será responsable de la calidad o imposibilidad de la prestación de cualesquiera de los Servicios; pudiendo suspender la prestación de los mismos, previa notificación al Cliente para que éste adopte las medidas necesarias.

## CUARTA. - PLAN TARIFARIO Y EQUIPO.

El Cliente podrá elegir entre:

### 1) Contratar un Plan Tarifario libre sin Plazo Forzoso (con Equipo Propio):

En éste caso, el Cliente deberá poner a disposición de la Empresa un Equipo Propio, debidamente homologado de conformidad con lo establecido en la LFTyR al momento de la contratación. En dicho caso, la Empresa aplicará únicamente el Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado.

O

### 2) Contratar un Plan Tarifario sujeto a un Plazo Forzoso (con Equipo Provisto):

En éste caso, el Equipo Provisto será entregado al Cliente el mismo día de la contratación conforme a la figura contractual establecida en la Carátula, sujeto a la disponibilidad de inventarios de Equipos Terminales en punto de venta en la modalidad solicitada.

En la eventualidad de que no se cuente con unidades del mismo el día de la contratación, el Cliente podrá optar por que éste le sea entregado en un plazo no mayor a **10 (diez) días hábiles**, contados a partir de la fecha de contratación. En este caso, la Empresa iniciará la tasación de los Servicios a partir de la fecha en que inicie su prestación. Las partes, en cualquier momento, podrán acordar la ampliación de éste plazo.

El acuerdo que establezca los términos y condiciones de la figura contractual con base en la cual se adquiera o entregue el Equipo Provisto podrá tener la misma duración que el Plazo Forzoso que el Cliente haya elegido.

El Equipo Provisto permanecerá **bloqueado** para ser utilizado únicamente con la red de la Empresa de acuerdo a la figura contractual indicada en la Carátula. El Cliente podrá solicitar el Desbloqueo, de manera gratuita, a través de los medios que la Empresa habilite para tal efecto, cuando la figura contractual así lo permita y conforme a los procesos establecidos en el correspondiente acuerdo.

Durante la vigencia del Plazo Forzoso, sin importar la figura contractual bajo la cual haya sido entregado el Equipo Provisto, Telcel podrá **inhabilitar** el Equipo Terminal, en cualquier momento, en los siguientes casos: **a)** cuando el Cliente incurra en mora o incumplimiento de pago; **b)** cuando el Cliente haya proporcionado información falsa; **c)** por mandato de la autoridad (administrativa y/o judicial), y/o **d)** a solicitud del Cliente por robo o extravío.

El Equipo Provisto permanecerá inhabilitado para su uso hasta que el Cliente subsane la causa que le dio origen. **El Cliente no quedará exento del pago** de los adeudos pendientes de liquidación, pudiendo la Empresa exigir el pago de éstos en una sola exhibición.

**La inhabilitación del equipo no significará la suspensión o cancelación de los servicios que el cliente tenga contratados, sino únicamente la imposibilidad de usar/manipular el Equipo Provisto, de manera temporal, en tanto se subsana la causa origen.**

Durante la vigencia del presente Contrato, cuando la figura contractual indicada en la Carátula del presente contrato para el Equipo Provisto implique la compraventa de éste, la Empresa podrá aplicar al Cliente una bonificación en el pago del Equipo Provisto, siempre que se actualicen los supuestos establecidos en el registro de tales descuentos que a la Empresa le apruebe el Instituto. Con independencia de lo anterior, los descuentos no serán acumulables. La bonificación otorgada podrá variar en función de la combinación resultante del Plan Tarifario contratado, el Equipo Provisto y el Plazo Forzoso elegidos.

O

actualizarse. El Cliente deberá cubrir la diferencia existente entre la bonificación originalmente otorgada y aquella aplicable al nuevo Plan Tarifario elegido, multiplicado por los meses restantes del Plazo Forzoso vigente. El Cliente deberá cubrir la diferencia señalada en una sola exhibición al momento de la solicitud del cambio de Plan Tarifario.

No obstante lo anterior, el Cliente podrá optar en todo momento por enterar en una sola exhibición el importe total del Equipo Provisto, cuando éste haya sido adquirido, con lo cual, podrá continuar haciendo uso del Plan Tarifario contratado sin Plazo Forzoso o bien, darlo por terminado sin penalización alguna.

Cuando el Cliente se encuentre sujeto a un Plazo Forzoso en términos de lo previsto en la **Cláusula Cuarta, inciso 3**, y solicite un cambio de plan que implique un Cargo Fijo Mensual distinto al originalmente contratado, el(los) beneficio(s) comercial(s) elegido se actualizará(n) y ajustará(n) en proporción a las condiciones comerciales del nuevo plan elegido de acuerdo a lo previsto en el correspondiente registro de tarifas autorizado por el Instituto.

El cambio de Plan Tarifario se aplicará al día siguiente del corte del ciclo de facturación corriente.

### **NOVENA. - OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.**

La Empresa es la única responsable de la prestación continua, uniforme, regular y eficiente de los Servicios de telecomunicaciones ofrecidos, cumpliendo con las disposiciones establecidas en los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT y demás ordenamientos legales aplicables vigentes.

Todos los servicios de Telecomunicaciones ofrecidos por Telcel se prestan en condiciones equitativas a todo aquél que los solicite sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Clientes dentro de la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación. Los Clientes situados en supuestos equivalentes o similares, al momento de la contratación, podrán exigir las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio.

Respecto a los Servicios de Terceros, la Empresa será responsable de los conceptos facturados, así como, de aplicar la bonificación correspondiente en caso de cargos no reconocidos por el Cliente que sean procedentes. De igual forma, la Empresa canalizará al Cliente con el Tercero proveedor del Servicio correspondiente para la atención de cualquier duda, aclaración o queja relacionada con la prestación del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa se obliga a:

- 1) Entregar la Tarjeta SIM, así como, en su caso, el Equipo Provisto debidamente homologado y compatible con la red de la Empresa;
- 2) Facturar al Cliente en forma mensual los distintos cargos generados y tasados a la fecha de corte. La Factura que se emita a la fecha de corte mensual se pondrá a disposición del Cliente a través de cualquiera de los siguientes mecanismos: i) el portal de autogestión en Internet: Mi Telcel; o ii) la dirección de correo electrónico proporcionada, o iii) entregada, previa solicitud en un CAC, en un soporte magnético proporcionado por el Cliente o impresa;
- 3) Informar al Cliente, en el Estado de cuenta, el monto remanente a cubrir por concepto de Pena Convencional por terminación anticipada del Plazo Forzoso en que incurriría de dar por terminado el Contrato antes de concluir el siguiente periodo de facturación;
- 4) Notificar por cualquier medio la finalización del Plazo Forzoso, cuando menos 30 (treinta) días naturales antes de la culminación de éste;

- 5) Prestar los Servicios objeto del presente Contrato, sin condicionarlos a que el Cliente contrate y/o pague otros bienes o servicios distintos a estos;
- 6) Realizar cobros por Servicios adicionales o de Terceros en el entendido que el consentimiento del Cliente deberá otorgarse a la Empresa, a través de cualquiera de los medios que tenga disponibles en ese momento para la contratación de los mismos, incluidos los electrónicos;
- 7) Sin responsabilidad de su parte: i) estar impedida para prestar o continuar prestando los Servicios cuando el Cliente incurra en alguna Práctica Prohibida; así como, ii) ser obligada, por autoridad competente, a proporcionar información relativa a las comunicaciones y la localización geográfica del Cliente, y
- 8) Implementar la solicitud de cancelación que en cualquier momento haga el Cliente a través de los medios convenidos o por el mismo medio a través del que contrató los Servicios. La cancelación **no exime al Cliente del pago** de las cantidades adeudadas y, en su caso, al pago de la Pena Convencional que resulte aplicable.

### **DÉCIMA. - OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

Sin perjuicio del resto de las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato, el Cliente se obliga a:

- 1) Pagar a la Empresa la totalidad de los cargos incluidos en la Factura correspondiente dentro del plazo señalado en la misma para tal efecto;
- 2) Cumplir con aquellas obligaciones que asuma con la Empresa y con terceros con motivo de los Servicios contratados;
- 3) Proporcionar a la Empresa los datos necesarios para llevar a cabo la contratación y la debida prestación de los Servicios.
- 4) En caso de cancelación, el Cliente deberá realizar el pago de las cantidades adeudadas y, en su caso, el de la Pena Convencional aplicable.
- 5) Pagar a la Empresa cualquier cargo derivado de la ejecución del Contrato;
- 6) Utilizar los Servicios únicamente con el Equipo Terminal referido en la carátula o aquél que en un momento posterior hubiese notificado a Telcel, y
- 7) Destinar los Servicios únicamente para su uso personal y a no emplearlos en momento alguno para la realización de Prácticas Prohibidas.

### **DÉCIMA PRIMERA. - FORMA DE PAGO.**

El Cliente podrá efectuar el pago de los cargos especificados en la factura respectiva, de la siguiente manera:

- 1) En cualquier CAC: en efectivo, con cheque, tarjeta de crédito o débito, medios electrónicos o cualquier otro medio que para tales efectos autorice la Empresa;
- En caso de devolución del cheque utilizado como medio de pago por parte de la institución crediticia, el Cliente se obliga a pagar inmediatamente el monto de la factura adeudada, aceptando además indemnizar a la Empresa en los términos de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito vigente, por concepto de cheque librado no pagado (devuelto) más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente;
- 2) Mediante cargo automático a la tarjeta de crédito o débito aceptada por la Empresa y cuyos datos se describen en la Carátula.

La Empresa, en todo momento, prestará los servicios de conformidad con lo ofrecido de forma directa o implícita en la publicidad a través de la cual se dé a conocer la oferta comercial vigente.

La calidad de los servicios provistos por parte de la Empresa será evaluada por el IFT de conformidad con lo establecido en las disposiciones normativas y administrativas aplicables.

Con base en tales determinaciones firmes y definitivas, la Empresa cumplirá las estipulaciones referidas en la Cláusula Décimo Sexta.

Para el servicio de transmisión de datos que la Empresa presta, ésta se compromete a, con base en los lineamientos y metodología emitida y/o autorizada por el Instituto, calcular y mantener actualizada la información correspondiente a la velocidad promedio de transferencia por segundo (en megabits - Mbps) que ofrece en cada una de las tecnologías que mantiene en operación. Dicha información se mantendrá actualizada y podrá ser consultada por el Cliente en la página en Internet de la Empresa. Además, será incluida dentro de la publicidad que la Empresa realice respecto del servicio en cuestión.

#### **DÉCIMO CUARTA. - LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL.**

El Cliente se obliga a cubrir los cargos correspondientes al Servicio de Larga Distancia Internacional conforme a los registros que se generen en el sistema de la Empresa y la aplicación de las Tarifas aprobadas y registradas ante el IFT para dichos eventos y que se encuentren vigentes.

El Cliente acepta desde este momento que los cargos generados por la prestación de los Servicios de Larga Distancia Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación para verse reflejados en su factura.

#### **DÉCIMO QUINTA. - ROAMING INTERNACIONAL.**

La Empresa prestará al Cliente el Servicio de Roaming Internacional mediante el uso de las redes de los operadores con los que la Empresa tenga celebrados acuerdos para dichos efectos.

Para que los Servicios contratados sean susceptibles de ser utilizados mediante el Servicio de Roaming Internacional se requerirá que:

- 1) El Cliente se ubique dentro de la cobertura del operador extranjero con el que la Empresa haya celebrado un acuerdo;
- 2) Dicho operador tenga disponibles los Servicios, y
- 3) El Equipo sea compatible (banda y tecnología utilizada) con la red del operador extranjero.

El Cliente cubrirá los cargos correspondientes al Servicio de Roaming Internacional, conforme los registros que, de conformidad con los acuerdos correspondientes, intercambie la Empresa con esos operadores, los cuales serán tasados al Cliente conforme a las Tarifas autorizadas y registradas por el IFT vigentes, mismos que se verán reflejados a partir de su recepción.

Los cargos que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que sean facturados.

#### **DÉCIMO SEXTA. - INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

En caso que los Servicios prestados directamente por la Empresa se interrumpieran de manera general por causas imputables exclusivamente a ésta, la Empresa compensará al Cliente la parte proporcional correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar más la bonificación correspondiente conforme a lo establecido en la Cláusula Vigésimo Segunda.

Serán consideradas como excepciones a lo señalado en el párrafo anterior y, en consecuencia, no procederá bonificación o compensación alguna, cuando:

- 1) Los servicios sean interrumpidos por factores de caso fortuito o fuerza mayor por un periodo menor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas;
- 2) Medie una concentración inusual de usuarios en una radio base o conjunto de radio bases;
- 3) El Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, o
- 4) En aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

De conformidad con la regulación aplicable vigente, existen diversos factores que pueden variar la Cobertura Garantizada de la Empresa y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el Cliente utilice su Equipo:

- 1) Al interior de inmuebles;
- 2) Estructuras subterráneas;
- 3) Estacionamientos;
- 4) Elevadores;
- 5) Aeronaves (Aviones y/o helicópteros), o
- 6) En cualquier otro supuesto previsto en la normatividad aplicable vigente.

En caso de que la Empresa realice las compensaciones y/o bonificaciones aludidas dentro de los periodos de facturación posteriores a aquél en el que la misma sea exigible, no se actualizará un supuesto de incumplimiento, precisándose que el Cliente podrá dar por terminado el Contrato aún y cuando se encuentre sujeto a un Plazo Forzoso, debiendo únicamente cubrir los adeudos por concepto de los servicios utilizados y devolver el Equipo Provisto, así como, cuando aplicable, liquidar el saldo pendiente de pago por concepto de Equipo Provisto.

#### **DÉCIMO SÉPTIMA. - SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Son causas de suspensión de los Servicios, las siguientes:

- a) No cubrir en la fecha de pago respectiva, cuando menos el importe íntegro señalado para cada uno de los segmentos correspondientes de la Factura, más el Impuesto al Valor Agregado respectivo;

La Empresa no podrá interrumpir la prestación de los Servicios de telecomunicaciones, siempre que el Cliente esté al corriente en el pago de dichos Servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por terceros y sean facturados por la Empresa.

- b) Que la Empresa detecte el uso de un Equipo Terminal distinto a aquel señalado en la carátula o en la constancia de cambio de Equipo y/o no esté debidamente homologado en términos de la Ley o bien, no sea técnicamente compatible con la red de la Empresa para la prestación de sus servicios;
- c) Por solicitud del Cliente en caso de robo o extravío, en los términos de lo dispuesto en este Contrato;
- d) Cuando medie instrucción de autoridad competente para realizar la suspensión inmediata de cualquier Servicio de Telefonía, con la finalidad de cesar la comisión de delitos.

Pena Convencional por terminación anticipada; así como, de los demás conceptos facturados pendientes de liquidación.

Por otra parte, en caso de observarse un incumplimiento a las fracciones f) y h) anteriores, el Cliente podrá hacerse acreedor a las sanciones administrativas, civiles y penales que procedan, de conformidad con la legislación vigente.

Queda entendido de que el ejercicio del derecho de terminación realizado por la Empresa no constituye renuncia a cualquier acción legal que la Empresa decidiera ejercitar en contra del Cliente.

En caso que el Cliente solicite la cancelación del Servicio, la Empresa entregará a éste un número de folio con el cual podrá acreditar la fecha en que realizó la solicitud de cancelación para efecto de cualquier reclamación que pudiera suscitarse.

La cancelación realizada y la baja del servicio se harán efectivas el día de su solicitud. La Empresa se abstendrá de realizar nuevos cargos, sin perjuicio de la obligación que tiene el Cliente de realizar el pago de todos los conceptos facturados pendiente de liquidación (incluida la Pena Convencional aplicable), aún y cuando su facturación se realice con posterioridad a la conclusión del Contrato.

El Cliente podrá solicitar a la Empresa la continuación del pago del Equipo Provisto adquirido a plazo al momento de solicitar la terminación del presente contrato. Lo anterior no le eximirá de la obligación de pago de los saldos pendientes y, en su caso, la correspondiente Pena Convencional.

2) Sin responsabilidad para el Cliente, por:

- a) Disolución o liquidación de la Empresa;
- b) Mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de tal responsabilidad;
- c) Modificación de los términos y condiciones del Contrato, sin que haya mediado consentimiento expreso del Cliente para ello;
- d) No prestar los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados por la Empresa conforme a los estándares de calidad previstos en la normatividad aplicable, o
- e) Por cualquier otra causa señalada expresamente en el Contrato, así como, por las leyes o normas aplicables a la materia.

## VIGÉSIMO PRIMERA. - GARANTÍAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES

Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas con Telcel por virtud del presente Contrato o con posterioridad a la firma del presente, el Cliente deberá otorgar una fianza anual en favor de la Empresa para que, en caso de incurrir en mora de pago por más de 60 días, ampare la totalidad de los conceptos facturados y que se encuentren pendientes de pago. En éste caso, el Cliente podrá optar por una de las siguientes alternativas:

a) **Adherirse a la Fianza ofrecida por la Empresa en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato.**

En éste caso, el Cliente deberá cubrir el importe de la prima anual, cantidad que se verá reflejada en el Estado de Cuenta correspondiente. La prima de la Fianza ofrecida por la Empresa es anual y se realizará el cargo de la misma de forma recurrente cada 12 meses mientras el presente Contrato y/o el Acuerdo que establezca los términos y condiciones de la figura contractual con base en la cual se haya adquirido o entregado el Equipo Provisto continúen vigentes o hasta que otorgue una Fianza en los términos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato.

La Empresa entregará al Cliente el documento que ampare que ha sido adherido a la Fianza ofrecida por Telcel.

La Fianza ofrecida por Telcel únicamente cubrirá las obligaciones a las que el Cliente se ha comprometido en virtud del presente Contrato.

### **LA PRIMA DE LA FIANZA SE CAUSA UNA VEZ QUE HA TRANSCURRIDO SU VIGENCIA O AL TÉRMINO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.**

Una vez causada, no habrá devolución de la prima pagada; por lo que, al término de la relación contractual, la Fianza será **cancelada**, previa liquidación de los adeudos pendientes de pago.

b) **Contratar una Fianza que cumpla con los requisitos definidos en la Cláusula Primera del CONTRATO.**

En éste caso, la Fianza provista por el Cliente deberá cubrir los requisitos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato y deberá ser renovada por el Cliente cada 12 meses, situación que deberá ser acreditada frente a la Empresa dentro de los 30 días previo a que termine la vigencia de la Fianza que se encuentre vigente.

En caso de que el Cliente continúe haciendo uso de los servicios contratados y no se actualice en tiempo y forma la vigencia de la Fianza, el Cliente será adherido a la Fianza ofrecida por la Empresa obligándose a pagar la prima correspondiente, la cual le cubrirá durante el periodo anual y/o hasta que el Cliente acredite una nueva Fianza u otorgue otra garantía de entre las señaladas en la presente Cláusula.

La Empresa notificará al Cliente con al menos **60 días naturales** previo al término de la vigencia de la Fianza ofrecida por el Cliente a efecto de que cuente con tiempo suficiente para actualizar la vigencia de la Fianza.

La Empresa pondrá a disposición en su página en Internet **telcel.com** un modelo de Fianza que cubra los requisitos establecidos en la Cláusula Primera del Contrato para mejor referencia del Cliente y de la Institución Afianzadora que haya elegido.

### **EN NINGÚN CASO SE REALIZARÁ LA DEVOLUCIÓN DE LA PRIMA.**

## VIGÉSIMO SEGUNDA. - PENALIZACIONES.

Las Partes acuerdan sujetarse a las siguientes penas convencionales:

1) **Terminación anticipada del Plazo Forzoso.**

En caso que el Cliente contrate un Plan Tarifario sujeto a un Plazo Forzoso y solicite la terminación anticipada del Contrato, éste acepta cubrir en una sola exhibición, a manera de pena convencional, el importe equivalente al 20% del Cargo Fijo Mensual multiplicado por el tiempo remanente del Plazo Forzoso, el cual se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación.

Lo anterior sin perjuicio de cubrir el pago correspondiente a la totalidad de las cantidades adeudadas a la fecha de corte siguiente a la cancelación.

El pago también procede por el incumplimiento de pago cuando se actualicen los supuestos aplicables de la Cláusula Décima.

La Empresa informará al Cliente en el estado de cuenta que se emita al corte de cada ciclo de facturación, el importe que deberá pagar por concepto de pena convencional si decidiera dar por terminado de forma anticipada el presente Contrato.

2) **No prestación de los servicios en la forma y términos convenidos.**

## **VIGÉSIMO SÉPTIMA. - JURISDICCIÓN.**

Las Partes reconocen la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor en cuanto a la interpretación y cumplimiento del Contrato y del Instituto Federal de Telecomunicaciones en cuanto al cumplimiento regulatorio y de calidad en la prestación de los Servicios, de acuerdo a sus atribuciones expresas. En caso de no llegar a una solución por la vía administrativa, las Partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales Federales, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa.

Cuando el Cliente haya iniciado un procedimiento conciliatorio ante la Procuraduría, la Empresa se abstendrá de suspender los Servicios contratados, siempre y cuando haya sido previa y formalmente notificado del inicio del mismo. En éste caso el Cliente no quedará exento del cumplimiento de las obligaciones de pago, salvo que como resultado del procedimiento la Procuraduría haya determinado su improcedencia.

## **VIGÉSIMO OCTAVA. - MEDIOS DE CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS.**

Con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas del Cliente, la Empresa establece los siguientes medios para la atención de cualquier planteamiento que a la misma se desee formular: (i) correo electrónico enviado a través del portal en Internet de la Empresa; (ii) CATs mediante las marcaciones \*111 y 800; (iii) CACs ubicados en todo el país, (iv) Kioscos TELCEL, (v) cualquier otro medio presente o futuro que la Empresa ponga a disposición de sus usuarios. En todos los casos la Empresa proporcionará al Cliente un folio de seguimiento con el que podrá consultar el estatus de su consulta, queja o reclamación.

De acuerdo al planteamiento formulado por cada usuario, la Empresa, conforme a los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales, dará la debida respuesta en los tiempos determinados para cada uno de los trámites, los cuales están disponibles para consulta del Cliente en la página en Internet o CACs.

La información sobre los Servicios de Telecomunicaciones ofrecidos por la Empresa, los Planes Tarifarios, paquetes, división regional, el Código de Prácticas Comerciales, este Contrato y las tarifas debidamente autorizadas por el IFT, podrá ser consultada por el Cliente en la página en Internet de la Empresa.

Los Servicios anteriores, además de los planteamientos formulados a través del sitio en Internet, se atenderán durante las 24 (veinticuatro) horas del día, de manera gratuita.

Asimismo, los mapas de cobertura garantizada actualizados conforme a la normatividad aplicable, están disponibles para consulta en la página en Internet de la Empresa.

## **VIGÉSIMO NOVENA. - AVISO DE PRIVACIDAD.**

El Cliente reconoce que la Empresa ha puesto a su disposición el Aviso de Privacidad vigente, mismo que puede ser consultado en la página en Internet de la Empresa, así como, que ha sido informado, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, sobre la identidad y domicilio de la Empresa; los datos personales que la Empresa recabará; las finalidades primarias y secundarias del tratamiento de dichos datos; los medios ofrecidos para limitar el uso o divulgación de sus datos y/o revocar su consentimiento, así como, para ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO); las transferencias de sus datos, que en su caso, se efectúan para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Contrato.

La Empresa, conforme a la normatividad aplicable, podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que dará a conocer al Cliente a través de su página en Internet, por lo que el Cliente será responsable de revisar periódicamente la página en Internet de la Empresa para tener conocimiento de dichos cambios y/o actualizaciones.

La Empresa en ningún momento utilizará los datos personales del Cliente para realizarle llamadas con la finalidad de promocionar, servicios y/o paquetes a menos que el Cliente otorgue su consentimiento expreso a través de los medios electrónicos disponibles.

## **TRIGÉSIMA. - PORTABILIDAD.**

Cuando algún trámite de portación numérica no se ejecute: i) en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica, ii) en la fecha comprometida por la Empresa, siempre y cuando de manera expresa se haya acordado con el Cliente o bien, iii) los Servicios no se presten conforme a los parámetros de calidad establecidos en el presente Contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables, el Cliente Portado a Telcel podrá exigir una compensación equivalente a la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual del Plan Tarifario correspondiente al tiempo en que se dejaron de prestar los Servicios o no se prestaron con la calidad pactada, más una bonificación equivalente al 20% de dicho monto. El Cliente podrá optar por solicitar la cancelación de los servicios sin el pago de penas convencionales si la portabilidad no es ejecutada dentro de los plazos establecidos por causas no imputables a éste, de conformidad a lo establecido en las Reglas de Portabilidad Numérica vigentes emitidas por el Instituto.

En caso que la Empresa determine como procedente la bonificación, aplicará los saldos correspondientes a más tardar dentro de los 2 (dos) ciclos de facturación posteriores.

Cuando un Cliente inicie el procedimiento de portabilidad para cambiar de operador, deberá cumplir con sus obligaciones contractuales y el pago de los cargos pendientes y/o las penalizaciones correspondientes.

## **TRIGÉSIMA PRIMERA. - ACCESIBILIDAD.**

De conformidad con los Lineamientos emitidos por el Instituto, la Empresa contará con diversos mecanismos para atender las necesidades de los Usuarios con alguna discapacidad para que el Cliente conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente Contrato, así como, los Servicios y Equipos Terminales ofrecidos por la Empresa.

La Empresa pondrá a disposición de los Usuarios con alguna discapacidad, un catálogo de Equipos Terminales que cuenten con funcionalidades de accesibilidad y que permitan al Usuario hacer uso de los Servicios contratados.

Los Servicios se prestarán a todos los Usuarios de forma equitativa, no discriminatoria y sin establecer privilegios o distinciones de forma alguna.

## **TRIGÉSIMA SEGUNDA. - MEDIOS ELECTRÓNICOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS.**

Las Partes acuerdan que los Servicios ofrecidos por Telcel (propios o de terceros); así como el presente Contrato podrán ser suscritos a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia a través de Internet y/o de cualquier nueva tecnología futura que la Empresa ponga a disposición del Cliente.

En el uso de medios digitales, electrónico, a distancia y/o de nuevas tecnologías, la Empresa podrá utilizar los medios de autenticación y