



Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

Contiene información confidencial   Contiene datos personales

Fecha de clasificación: 28/10/2013. Rúbrica del Titular de la Unidad administrativa\_\_\_\_\_.

Art. 18, Frac. I  Frac. II  Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

**Número de oficio:** 4949547

**Expediente:** PFC.B.E.7/003668-2013

**Asunto:** Aprobación de registro.

México, Distrito Federal, a los 28 días del mes de octubre del 2013.

VMNO DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

RFC: VME0806258FA

CALLE: AGUSTIN MANUEL CHAVEZ NÚMERO 11, COLONIA: CENTRO DE CIUDAD SANTA FE,  
DELEGACIÓN: ÁLVARO OBREGÓN, C.P.: 01210 ESTADO: DISTRITO FEDERAL, PAÍS: MX

Visto el modelo de contrato de adhesión de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, presentado por VMNO DE MÉXICO, S.A. DE C.V. y habiéndose realizado su análisis jurídico, se determina que no infringe los preceptos de la Ley Federal de Protección al Consumidor y que cumple con los requisitos contenidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012 Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la citada ley y en la Norma Oficial Mexicana mencionada, en concordancia con el Artículo 6 fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se APRUEBA el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de esta Procuraduría, a los 28 días del mes de OCTUBRE de 2013, bajo el número 5242-2013, por lo que el proveedor deberá hacer constar los datos de su registro mencionados, en todos los formatos del contrato registrado, que utilice en sus relaciones con los consumidores.

Es conveniente aclarar que el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad, ni limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su texto o las condiciones que se consideren lesivas a sus intereses y dieren motivo a su cancelación.



Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

Contiene información confidencial   Contiene datos personales

Fecha de clasificación: 28/10/2013. Rúbrica del Titular de la Unidad administrativa\_\_\_\_\_.

Art. 18, Frac. I  Frac. II  Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental



PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

**Número de oficio:** 4949547

**Expediente:** PFC.B.E.7/003668-2013

**Asunto:** Aprobación de registro.

Asimismo, deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que por modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana o cualquier otra legislación aplicable, el modelo de contrato registrado deje de cumplir con dichas disposiciones, o por creación de una nueva disposición que obligue al registro del modelo de contrato de adhesión, deberá solicitar la modificación de registro o en su caso, registro correspondiente, mediante la presentación de un nuevo modelo de contrato que cumpla con las nuevas disposiciones, considerándose el presente registro como cancelado.

Por otro lado, si el modelo de contrato de adhesión que utilice en las operaciones comerciales con los consumidores, incluye modificaciones, cláusulas distintas o excepciones frente al modelo de contrato, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor y dichas modificaciones, cláusulas, o excepciones se tendrán por no puestas en el contrato correspondiente.

Toda vez que en la solicitud se autorizó a esta Procuraduría para que las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de información o documentos y las resoluciones administrativas definitivas, le sean comunicadas por teléfono con grabación; fax, y/o correo electrónico, sin perjuicio de que puedan ser notificados por cualquier otro medio legal, las que se realicen por dichos medios se tendrán por legalmente notificadas al ser entregadas.

El otorgamiento del presente registro no garantiza el cumplimiento por parte del proveedor de legislación alguna distinta a la Ley Federal de Protección al Consumidor. El cumplimiento de aquellas es de estricta responsabilidad del proveedor.



Unidad Administrativa: Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.

Contiene información confidencial   Sí  No  Contiene datos personales   Sí  No

Fecha de clasificación: 28/10/2013. Rúbrica del Titular de la Unidad administrativa \_\_\_\_\_.

Art. 18, Frac. I  Frac. II  Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental



PROCURADURIA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

**Unidad Administrativa:** Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento

**Número de oficio:** 4949547

**Expediente:** PFC.B.E.7/003668-2013

**Asunto:** Aprobación de registro.

Lo anterior con fundamento en los artículos 4, fracción XI y último párrafo, 17, primer párrafo y fracción XVI, del Reglamento de la Procuraduría Federal de Consumidor, 6, fracciones II y 15 del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; Quinto, segundo párrafo del Acuerdo por el cual se Delegan Facultades a Favor de los Servidores Públicos de la Procuraduría Federal del Consumidor que se indican, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de diciembre de 2010.

Con lo anterior se concluye el trámite de registro y se envía al archivo.

A T E N T A M E N T E

JOSE LUIS TORRES CHAPARRO

Director de Contratos de Adhesión

JMMC/DMRM

**CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EL “CONTRATO”), QUE CELEBRAN POR UNA PARTE VMNO DE MEXICO, S.A. DE C.V. (“VMNO”), Y POR LA OTRA EL “CLIENTE”, CUYOS DATOS SE DESCRIBEN EN EL ANEXO “1” ADJUNTO AL PRESENTE CONTRATO, DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

**D E C L A R A C I O N E S**

I. Declara VMNO a través de su apoderado:

a) Que es una sociedad mexicana, legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos (“Méjico”), según consta en la Escritura Pública número 1483, de fecha 17 de junio de 2008, otorgada ante la fe del licenciado Alejandro Caballero Gastelum, titular de la Notaría Pública número 150 del Estado de México, inscrita en el Registro Público de Comercio de dicha localidad bajo el Folio Mercantil Electrónico No. 383902, de fecha 9 de julio de 2008.

b) Que cuenta con facultades amplias y suficientes para obligar a su representada en los términos de este Contrato, facultades que no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas en forma alguna.

c) Que su Registro Federal de Contribuyentes es VME0806258FA y que su domicilio fiscal está ubicado en Bosque de Cidros 54 Despacho 204, Bosques de las Lomas, Delegación Cuajimalpa de Morelos, C.P. 05120 Distrito Federal.

d) Que con fecha 22 de noviembre de 2012, le fue otorgado por el Gobierno Federal por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (en adelante la “SCT”), un Permiso para instalar, operar y explotar una comercializadora de Servicios de Telecomunicaciones y que por tanto está facultada para prestar al CLIENTE los servicios objeto del presente Contrato. Y que cuenta con el equipo, personal, conocimientos y experiencia necesarios para cumplir con el objeto del presente Contrato.

II. Declara el CLIENTE a través de su apoderado o por su propio derecho, según corresponda:

a) Que, en caso de ser una Sociedad Mercantil, es una sociedad mexicana, legalmente constituida conforme a las leyes de México, según consta en la Escritura Pública que se señala en el Anexo “1” adjunto al presente Contrato.

a.1) Que, en caso de ser una persona física, es mayor de edad, que cuenta con la capacidad legal suficiente para obligarse bajo los términos del presente Contrato.

b) Que cuenta con facultades amplias y suficientes para poder obligar a su representada en los términos de este Contrato, facultades que a la fecha de firma del presente Contrato no le han sido revocadas, limitadas ni modificadas en forma alguna.

c) Que su Registro Federal de Contribuyentes y su domicilio son los que se señalan en el Anexo “1” adjunto al presente Contrato.

d) Que el equipo terminal de telecomunicaciones que utilizará, se encuentra debidamente homologado ante la SCT y que es susceptible de ser conectado a una red pública de telecomunicaciones sin causar interferencia o daño alguno a dicha red y que cumple con el tipo de señalización autorizada.

e) Que desea contratar con VMNO los servicios que se señalan en la(s) Orden(es) de Servicio adjuntas al presente Contrato, la(s) cual(es) una vez firmada(s) por ambas partes formará(n) parte integrante del mismo.

Con base en las Declaraciones anteriores, las partes convienen y se obligan de acuerdo a las siguientes:

**C L Á U S U L A S**

**1. DEFINICIONES.**

Las Partes acuerdan que para efectos del presente Contrato, de los Anexos y de las respectivas Ordenes de Servicio según corresponda, los conceptos que a continuación se enlistan tendrán el siguiente significado:

**Acta de Entrega:** El documento que se firmará por el área técnica del Cliente en el que se hará constar la entrega de los Servicios que correspondan a la Orden de Servicio correspondiente.

**Activación:** Acto mediante el cual VMNO pone a disposición del CLIENTE el o los Servicios, mismos que podrán ser utilizados por éste a partir de dicho acto.

**Anexo:** Documento o documentos que contendrán información correspondiente a los Servicios y/o datos del Cliente, en los que adicionalmente podrán especificar los números geográficos asignados, el número de equipos asignados al CLIENTE, 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 CLIENTE. Dicho(s) anexo(s), debidamente firmado(s), forma(n) parte del Contrato.

**Áreas de Servicio:** Localidad desde la República Mexicana y/o en el extranjero en las cuales VMNO cuenta con la infraestructura

necesaria para prestar los servicios objeto del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones. Dichas Áreas de Servicio pueden ser consultadas por el CLIENTE en cualquiera de los Centros de Atención a CLIENTES y en la página de Internet de VMNO ([www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com)).

**Área de Servicio Local / ASL:** Es aquélla en la cual se cursa tráfico público comutado sin la marcación de un prefijo de acceso al servicio de Larga Distancia.

**Carátula(s):** Se refiere al anverso del 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 CLIENTE. La Carátula forma parte integrante del Contrato y contendrá especificaciones relativas a datos generales del CLIENTE, modalidades de contratación y Servicios Adicionales. Las Carátulas variarán dependiendo del segmento al cual van dirigidas, entre otros, Personas Físicas, Personas Morales o Personas Físicas con actividad empresarial.

**Centro de Atención a CLIENTES:** Son los establecimientos autorizados por VMNO 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 CLIENTE relacionada con los servicios que presta. Las ubicaciones de dichos establecimientos se encuentran referidas en la información que VMNO entrega al CLIENTE al momento de la contratación de los servicios. En caso de que éste llegue a requerir información de alguno de los establecimientos

autorizados por VMNO, podrá obtener la misma llamando desde su equipo al(s) número(s) que proporcione VMNO para tales efectos. Que podrá consultar en cualquier momento a través de la siguiente página de internet: [www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com) toda la información relativa a los centros de atención de VMNO disponibles para cualquier aclaración o ayuda respecto de los servicios que se proporcionará al amparo del presente contrato.

**Centro de Atención Telefónica:** VMNO tiene a disposición de sus CLIENTES un Centro de Atención Telefónica para fallas del servicio, disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la Prestación de los Servicios permissionados.

**CLIENTE:** Se refiere a la persona física o moral que hará uso de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, Servicios Adicionales que le provea VMNO durante la vigencia del Contrato.

**Código de Prácticas Comerciales:** El manual en el que se definen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta VMNO, así como el procedimiento de 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 CLIENTES como a los empleados de VMNO, para la atención de estos. Un ejemplar de este Código estará a disposición del CLIENTE para su consulta en los Centros de Atención a CLIENTES, y también poniéndolo a su disposición a través de la página de internet [www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com).

**Instituto:** El Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Concesión:** Las otorgadas a los concesionarios de la Secretaría, con los que VMNO subcontrata los Servicios de Telecomunicaciones.

**Contraprestación:** Es la cantidad o monto que liquidará el CLIENTE a VMNO y que se especificará en la Carátula del Contrato, en virtud de la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones descritos en la Orden de Servicio que corresponda.

**Contrato:** Es el acuerdo de voluntades que celebran el CLIENTE y VMNO, mismo que ha sido autorizado por el Instituto, denominado de la misma manera como Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, mismo que cuenta con número de registro \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ ante el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Disposiciones Aplicables:** Las condiciones contenidas en el Permiso otorgado a VMNO para la Prestación de los Servicios de comercialización de Servicios de Telecomunicaciones, la Ley Federal de Telecomunicaciones, las reglas del servicio local y las reglas de larga distancia nacional, el Reglamento para la comercialización de servicios de larga distancia nacional y larga distancia internacional, la Ley Federal de Protección al Consumidor, Normas Oficiales Mexicanas, y las demás disposiciones aplicables, así como las disposiciones que las complementen, modifiquen o sustituyan la regulación en materia de Telecomunicaciones.

**Domicilios Designados:** Los domicilios señalados por el CLIENTE en la respectiva carátula del Contrato.

**Equipo de VMNO:** El equipo de comunicaciones de voz, datos, video, cómputo, electrónico, eléctrico u óptico, sus accesorios, repuestos y refacciones, así como los programas de cómputo en código objeto, los cables, ductos, canaletas y demás materiales de VMNO o de terceros, de los cuales, VMNO será responsable en los términos de la Carátula del Contrato.

**Equipo del CLIENTE:** Es el equipo de Telecomunicaciones propiedad del CLIENTE y mediante el cual VMNO prestará servicios al CLIENTE.

En cualquier caso, el CLIENTE estará obligado a comprobar a VMNO 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. Dichos centros de atención podrán ser consultados por el CLIENTE a través de la siguiente página de internet: [www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com).

**Equipo y/o Aparato Telefónico:** Se refiere al aparato terminal de telefonía que para ser activado por VMNO, deberá ser compatible con la red de VMNO y cumplir con los requisitos técnicos y de homologación emitidos por el Instituto. En los supuestos de equipos no adquiridos de VMNO, el CLIENTE deberá acudir a un Centro de Atención a CLIENTES para activar el equipo, previa valoración técnica por parte de VMNO. En caso de que el equipo sea adquirido con VMNO, este se encontrará ya activado y homologado con la red de VMNO, y gozará de la garantía correspondiente.

**Factura:** Documento en el que se establecen los conceptos y los cargos por los Servicios de Telecomunicaciones descritos en la Cláusula respectiva del Contrato y que proporcionará VMNO a CLIENTE, misma que contendrá todos los requisitos fiscales vigentes.

**Fecha de Activación:** La fecha en que los Servicios están listos para uso del CLIENTE.

**Fecha de Entrega:** La fecha que se establece en la respectiva Carátula del Contrato en la que los servicios deberán estar instalados y operando.

**Fecha de Facturación:** La fecha de expedición de la Factura que emita VMNO.

**Caso Fortuito o Fuerza Mayor:** El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa mas no limitativa, guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos comerciales, huelgas o cambios en la legislación aplicable.

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

**Orden de Servicio:** El documento firmado por las Partes, que describe las modalidades y los términos y condiciones de cada uno de los Servicios contratados por el CLIENTE.

**Parte:** Se les denominará indistintamente a VMNO y/o al CLIENTE.

**Partes:** Se le denominará de manera conjunta a VMNO y al CLIENTE.

**Periodo de Facturación:** Es el periodo de tiempo en el que el CLIENTE recibe el servicio y éste es facturado por VMNO, el cual vendrá identificado en la Factura.

**Permito:** Es el documento expedido por la Secretaría mediante el cual, se le autoriza a VMNO la comercialización de Servicios de Telecomunicaciones.

**Planes o Esquemas de Contratación:** Son las modalidades bajo las cuales, a elección del CLIENTE, éste puede contratar los servicios de VMNO, que son: (a) prepago y (b) planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago).

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 VMNO.

Los planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago) 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 y Servicios Adicionales contratados, 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.

Los Planes o Esquemas de Contratación estarán a disposición del Cliente y del público en general en la página de internet [www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com).

**Puntos de Contacto:** Son aquellos donde el cliente puede mantener una relación directa o indirecta con VMNO para obtener información de productos y servicios.

Directos: Página de Internet (7 días x 24 horas)

Puntos de ventas propios (en días y horarios hábiles)

Indirectos: Red de Distribuidores (en días y horarios hábiles)

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por VMNO e incluso cancelados sin previo aviso, sin embargo dichas adiciones o modificaciones siempre estarán a disposición del Cliente en la siguiente página de internet: [www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com).

**Red:** La infraestructura de telecomunicaciones operada por los concesionarios autorizados para instalar, operar y explotar redes públicas de telefonía fija, móvil, acceso inalámbrico radiotelefonía móvil y transmisión de datos, los cuales, son contratados por VMNO para prestar sus servicios. Esta incluye además de los activos, los programas de cómputo asociados.

**Región Geográfica:** Las regiones 1 (uno) a 9 (nueve) que enseguida se describen, en las que VMNO contrató servicios de telefonía móvil, y radiotelefonía celular a los concesionarios que tienen autorizada la Prestación de los Servicios, mismas que en su conjunto abarcan toda la República Mexicana.

**Región 1:** Estados de Baja California, Baja California Sur y el municipio de San Luis Río Colorado en Sonora.

**Región 2:** Estados de Sinaloa y Sonora, excluyendo el municipio de San Luis Rio Colorado en Sonora.

**Región 3:** Estados de Chihuahua y Durango y los siguientes municipios de Coahuila: Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca.

**Región 4:** Estados de Nuevo León, Tamaulipas y Coahuila, excluyendo los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca en Coahuila.

**Región 5:** Estados de Campeche, Chiapas, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán.

**Región 6:** Estados de Colima, Michoacán, Nayarit y Jalisco, excluyendo los municipios de Jalisco: Huejúcar, Santa María de los Ángeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla El Alto, Mexquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación de Díaz.

**Región 7:** Estados de Aguascalientes, San Luis Potosí, Zacatecas, Guanajuato, Querétaro y los siguientes municipios de Jalisco: Huejúcar, Santa María de los Ángeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla el Alto, Mexquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación de Díaz.

**Región 8:** Estados de Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Oaxaca y Guerrero.

**Región 9:** Distrito Federal y los Estados de México, Hidalgo y Morelos.

VMNO tiene autorización para prestar Servicios de Telecomunicaciones en cualquier parte de la República Mexicana, sin embargo, dichos servicios estarán sujetos a la cobertura y disponibilidad técnica que se señalan en la siguiente página de internet de VMNO ([www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com)).

**Servicios:** Los servicios de telecomunicaciones descritos en la Orden de Servicio que corresponda, así como cualquier servicio que preste VMNO al CLIENTE.

**Servicios Adicionales:** Son los servicios que de manera complementaria al Servicio de VMNO podrá ofrecer a sus CLIENTES durante la vigencia del Contrato, los que, de contratarse por el CLIENTE, se cobrarán a éste conforme las tarifas registradas ante el Instituto. En todo momento, el CLIENTE podrá acudir a un Centro de Atención a CLIENTES para informarse de los Servicios Adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo.

En los Centros de Atención a CLIENTES, o vía telefónica, el CLIENTE podrá realizar sus solicitudes de Prestación de Servicios Adicionales y/o reajustes a los servicios principales que tiene contratados.

En los Centros de Atención a CLIENTES, o vía telefónica, el CLIENTE podrá solicitar por escrito la cancelación de los Servicios Adicionales que tenga contratados.

La cancelación por parte del CLIENTE de los Servicios Adicionales contratados, no afectará la Prestación del Servicio de Telefonía que éste tiene contratado con VMNO, y no lo libera de pagar los adeudos aplicables a los Servicios Adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación.

**Servicio de Acceso de Banda Ancha a Datos Punto a Punto:** Servicio mediante el cual el CLIENTE podrá tener acceso de un punto A a un punto B, a través de un enlace dedicado con velocidades mayores a 64 kilobits por segundo (kbps).

**Servicio de Acceso de Banda Ancha a Datos Punto a Multi-Punto:** Servicio mediante el cual el CLIENTE podrá tener acceso de un punto A a varios puntos B, a través de un enlace

dedicado con velocidades mayores a 64 kilobits por segundo (kbps).

**Servicio de Acceso de Banda Ancha a Internet:** Servicio mediante el cual el CLIENTE podrá tener acceso a Internet con velocidades mayores a 64 kilobits por segundo (kbps).

**Servicio de Larga Distancia:** Aquél servicio 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 el Instituto para prestar el Servicio de Larga Distancia y las Tarifas aplicables serán las que VMNO tenga registradas para dicho servicio.

**Servicio Local Fijo:** Servicio que de acuerdo a los títulos de Concesión correspondientes de los concesionarios subcontratados por VMNO se presta servicio telefónico a través de la infraestructura de éstos concesionarios, y en la que el concesionario provee un número geográfico local a un determinado CLIENTE que se ubicará en determinado domicilio, mismo que VMNO asignará a sus respectivos CLIENTES.

**Servicio Local Móvil:** Servicio que de acuerdo a los títulos de Concesión correspondientes de los concesionarios subcontratados por VMNO se presta servicio telefónico a través de la infraestructura de éstos concesionarios, y en la que el concesionario provee un número geográfico local a un determinado CLIENTE que se ubicará en la República Mexicana, pudiendo contratarse bajo la modalidad de "El Que Llama Paga (CPP)" ó "El Que Marca Paga (MPP)", mismo que VMNO asignará a sus respectivos CLIENTES.

**Servicios de Valor Agregado Telefónicos (aplicables a los Servicios Local Móvil y Local Fijo):** Bloqueo de Llamadas, Buzón de Voz, Llamada en Espera, Conferencia Tripartita, Transferencia de Llamada e Identificador de Llamadas.

#### Buzón de Voz:

El servicio de Buzón de Voz permite que los CLIENTES cuenten con un depositario de mensajes de voz que se activará cuando el CLIENTE no alcance a contestar, se encuentre fuera de cobertura, tenga su teléfono apagado o este de tono de ocupado.

Cuando entre una llamada al teléfono del CLIENTE (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.

El CLIENTE podrá recuperar sus mensajes marcando un número corto (\*86/\*97), el cual lo conectará a su buzón y, posteriormente, la plataforma lo guiará a través de varias opciones para la recuperación de sus mensajes.

#### Llamada en Espera:

Es un servicio que permite a los CLIENTES de VMNO hablar por la línea principal y al mismo tiempo el 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 habilita al CLIENTE de VMNO para sostener una conversación con dos personas a la vez.

#### Transferencia de Llamadas:

Es un servicio que permite enrutar las llamadas entrantes en la línea fija a otra línea, tanto fija como móvil, para así no perder la llamada y estar localizable.

El servicio se ofrece de manera gratuita, únicamente se cobra el tiempo aire cuando se realice algún desvío de llamadas. En caso de que se realice algún desvío fuera de su ASL también se hará el cargo de la Larga Distancia.

#### Identificador de Llamadas:

Este servicio permite al CLIENTE conocer el número telefónico del que le están llamando.

**Servicio SMS:** Es aquel por el que se proporciona de manera continua y eficiente a los CLIENTES la capacidad de enviar y/o recibir mensajes cortos de texto escritos hacia y/o desde otros CLIENTES, sin necesidad de realizar llamadas telefónicas.

**Servicio MMS:** Es aquel por el que se proporciona de manera continua y eficiente a los CLIENTES la capacidad de enviar y/o recibir mensajes con imágenes multimedia hacia y/o desde otros CLIENTES, sin necesidad de realizar llamadas telefónicas.

**Servicio de Banda Ancha Móvil:** Es la capacidad de transmisión de datos vía celular, la cual puede ser utilizada para diversas aplicaciones tales como Acceso a Internet, envío de mensajes multimedia (MMS), realización de llamadas push to talk, navegación de WAP, etc.

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

## 2. OBJETO

2.1 El CLIENTE contrata con VMNO el (los) Servicio(s) que se señala(n) en la(s) Orden(es) de Servicio adjunta(s) al presente Contrato, bajo la modalidad, descripción y características técnicas que se establecen en la(s) Orden(es) de Servicio de que se trate. Asimismo, previa solicitud por escrito por parte del CLIENTE, los Servicios se podrán complementar y/o adicionar con los Servicios Adicionales que el CLIENTE le solicite a VMNO.

2.2 Los Servicios se regirán en lo general por el clausulado del presente Contrato y en lo particular, bajo los términos y condiciones establecidos en la(s) Orden(es) de Servicio, que forman parte integral del presente Contrato, en el entendido de que dichos Servicios podrán ser modificados de tiempo en tiempo por las Partes, previo acuerdo por escrito celebrado entre las mismas.

2.3 VMNO tiene autorización para prestar Servicios de Telecomunicaciones en cualquier parte de la República Mexicana, sin embargo, la contratación del servicio estará sujeta a la cobertura y disponibilidad técnica que se señalan en la siguiente página de internet de VMNO ([www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com)).

2.4 La Prestación de cualquier Servicio que bajo el sistema de Planes tarifarios de renta básica mensual (postpago) solicite el CLIENTE, estará sujeto a la evaluación crediticia y aprobación previa que VMNO, por sí o por interpósito persona, lleve a cabo.

2.5 El límite de crédito será informado al CLIENTE por VMNO al momento en que se realice la contratación de los Servicios. El límite de crédito podrá ser modificado por cualquiera de las partes en cualquier fecha, lo cual se le deberá informar al CLIENTE con una anticipación no mayor a 24 (veinticuatro) horas antes de realizarse dicho cambio.

2.6 En caso de que el CLIENTE quiera revender o comercializar los servicios que le esté prestando VMNO, deberá solicitarlo por escrito con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha que pretenda iniciar dicha comercialización, en cuyo caso

VMNO, deberá resolver tal petición, dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de recibida la notificación de referencia.

2.7 La entrega de todos los servicios está sujeta a un estudio de factibilidad. En caso de que el resultado del mencionado estudio de factibilidad sea negativo y no sea factible la entrega de los servicios contratados en los términos detallados en la Carátula del Contrato.

### 3. CONTRAPRESTACIÓN

3.1 La contraprestación estará sujeta a modificaciones de acuerdo con las disposiciones y/o resoluciones legales aplicables. Asimismo, las tarifas, descuentos, términos y condiciones que VMNO tenga registradas y vigentes ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (la "IFETEL") estarán sujetas a modificaciones, de conformidad con el volumen de servicios que el CLIENTE curse a través de la Red de Telecomunicaciones de VMNO. VMNO deberá notificar a EL CLIENTE con 15 (quince) días naturales de anticipación a que le apliquen las nuevas condiciones o tarifas, una vez entradas en vigor EL CLIENTE tendrá 15 días naturales siguientes a la entrada en vigor para cancelar el Contrato y/o los Servicios, en caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con las mismas. Si el CLIENTE no manifiesta su inconformidad por escrito en dicho término y continúa recibiendo los Servicios, estas modificaciones se entenderán aceptadas..

Los precios y promociones registrados ante el IFETEL estarán publicados en la página de Internet de VMNO ([www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com)). Asimismo, se contará en las oficinas y/o centros de atención a CLIENTES de VMNO con 1(un) tanto impreso de los precios y promociones, los cuales estarán abiertos para consulta del público en general.

3.2 El CLIENTE reconoce que VMNO deberá reflejar los ajustes o descuentos en la Contraprestación a partir de su entrada en vigor, para el mes de que se trate, en las Facturas que le presente al CLIENTE. VMNO podrá compensar cualquier ajuste o descuento contra los adeudos que el CLIENTE presente, a fin de determinar su saldo a pagar.

3.3 Los datos generales del CLIENTE bajo los cuales VMNO emitirá la Factura que corresponda, de acuerdo con las disposiciones fiscales vigentes aplicables, estarán contenidos en el Anexo "1" adjunto al presente Contrato, que firmado por ambas partes forma parte integrante del mismo.

3.4 VMNO deberá dar a conocer el precio total de los servicios al CLIENTE en moneda nacional, así como el precio de cualquier otro Servicio Adicional en el que pueda ocurrir, con la descripción, características y contenidos de dichos paquetes o planes de servicios, mismos que coincidirán con las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y que estarán publicadas en la página de Internet de VMNO ([www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com)).

### 4. FORMA Y LUGAR DE PAGO

4.1 El CLIENTE se obliga a pagar a VMNO el monto total que se señala en la Carátula del Contrato correspondiente a los Servicios descritos en la Orden de Servicio aplicable, durante los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura correspondiente (la "Contraprestación"). Por su parte VMNO se obliga a notificar a EL CLIENTE, la factura con al menos 10 (diez) días naturales previos a la fecha de su vencimiento. La Contraprestación no incluye impuestos, por lo que aquellos que de acuerdo con las leyes fiscales vigentes procedan, se aplicarán en la factura respectiva.

4.2 VMNO enviará la Factura mensualmente al domicilio y/o a la cuenta de correo electrónico, que para tales efectos el CLIENTE le señale en el Anexo "1" adjunto al presente Contrato. En caso de que

el CLIENTE no reciba la Factura que corresponda al mes de que se trate, deberá informar dicho evento por escrito o por correo electrónico a VMNO, durante los 5 (cinco) días naturales siguientes a la fecha de corte, a fin de que VMNO le envíe una copia de la misma en forma individualizada. Asimismo, el CLIENTE podrá llamar al Centro de Atención a CLIENTES de VMNO con la finalidad de que le informen su saldo a pagar, el procedimiento y las instituciones a las cuales podrá acudir a realizar su pago. En su caso, VMNO podrá enviar vía correo electrónico al CLIENTE las Facturas que correspondan al mes de que se trate, de acuerdo con lo que establezca la legislación fiscal aplicable vigente. En las Facturas se especificarán los servicios prestados, así como el costo de los equipos que hayan sido arrendados y/o vendidos respectivamente al CLIENTE. En caso de que VMNO le venda al CLIENTE el equipo terminal mediante el cual le provea el o los Servicio(s), éste será facturado al momento del pago correspondiente. Asimismo, en caso de que apliquen cargos de instalación, los mismos se asentarán en la Factura que se emita por la Prestación de los Servicios.

4.3 Cualquier anomalía que el CLIENTE detecte sobre los cargos efectuados en la Factura, deberá informarla al Centro de Atención a CLIENTES de VMNO. En caso de no ser resuelta a su satisfacción y desee impugnarla, deberá hacerlo por escrito a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la Factura. Se entenderán reconocidos los cargos asentados en la Factura, si el CLIENTE no manifiesta su inconformidad por escrito a VMNO dentro del citado plazo de 10 (diez) días naturales.

4.4 En caso de objeción de cualquier cargo a la factura de que se trate bajo el presente Contrato, la cantidad total facturada deberá ser pagada por parte del CLIENTE, VMNO deberá resolver la objeción del CLIENTE dentro de los diez (10) días contados a partir de la recepción de la notificación por escrito de dicha objeción. Cualquier objeción fundada dará lugar a una nota de crédito a favor del CLIENTE.

4.5 El pago de la Factura que corresponda podrá hacerse mediante: i) cheque expedido a favor de VMNO de México, S.A. de C.V. y entregado en el domicilio del mismo; ii) depósito en cualquier institución de las mencionadas en el reverso de la Factura que para tales efectos emita VMNO; iii) pago en cualquier Centro de Atención a CLIENTES de VMNO, iv) transferencia electrónica de fondos a la cuenta que para tales efectos VMNO le señale al CLIENTE; y v) cargo automático a la tarjeta de crédito que el CLIENTE le señale a VMNO que para tales efectos será la correspondiente a la Institución bancaria \_\_\_\_\_ y el número de tarjeta \_\_\_\_\_ o a través de cualquier otro medio de pago. El CLIENTE deberá notificar el pago respectivo al Centro de Atención a CLIENTES de VMNO a efecto de que el mismo le sea acreditado.

4.6 El CLIENTE acepta que el ciclo mensual de facturación por los Servicios iniciará a la fecha de inicio de prestación del servicio que ofrece VMNO en términos del presente Contrato.

4.7 Todos los pagos estipulados en este Contrato, en la Carátula, sus Anexos u Ordenes de Servicio se harán en moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos y los estipulados en moneda extranjera se solventarán entregando el equivalente en moneda nacional al tipo de cambio que determine el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación el día hábil anterior al de su liquidación.

4.8 El CLIENTE acuerda que VMNO podrá aplicar el pago por uno o más de los Servicios objeto del presente Contrato, a cualquier adeudo generado por la prestación de cualquiera de

los Servicios. En caso de que VMNO omita reflejar en cualquier Factura adeudos a que se refiere la presente cláusula, podrá reflejarlos en cualquier otra Factura subsecuente a fin de que el CLIENTE cubra el adeudo pendiente. Dicha omisión no constituirá una renuncia expresa o tácita de VMNO a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del CLIENTE a no cubrir en su totalidad dichos adeudos.

4.9 En caso de que el CLIENTE incurra en mora acreditada en la factura que corresponda y derivada de la no reclamación en tiempo de dichos cargos, VMNO podrá hacer exigible la garantía que para tales efectos haya otorgado EL CLIENTE, para cubrir los adeudos correspondiente, si por causas ajenas a VMNO no se puede ejecutar inmediatamente dicha garantía, EL CLIENTE deberá pagar inmediatamente el adeudo por el cual incurrió en mora, en caso contrario, VMNO tendrá el derecho para suspender total o parcialmente la Prestación de los Servicios objeto del presente Contrato. En caso de suspensión temporal o definitiva de la Prestación de los Servicios por falta de pago o derivado de algún incumplimiento al presente Contrato por parte del CLIENTE y para efectos de restablecer los mismos, el CLIENTE deberá cubrir cualquier adeudo pendiente, así como pagar los gastos de reconexión que en su caso apliquen de conformidad con los términos, condiciones, precios y/o tarifas aplicables.

4.10 De conformidad con lo anterior, y de acuerdo al perfil crediticio del CLIENTE y a sus condiciones patrimoniales, VMNO solicitará al CLIENTE una garantía equivalente de por lo menos 2 (dos) veces su consumo de servicios mensual estimado, para el aseguramiento del pago de Contraprestaciones futuras. Asimismo, en caso de haberse ejecutado la garantía antes mencionada y sin que EL CLIENTE haya cubierto el adeudo total generado, VMNO podrá solicitar la ampliación de la garantía correspondiente.

4.11 Cualquier adeudo no pagado o garantizado por el CLIENTE después de la fecha de vencimiento, causarán intereses moratorios en favor de VMNO a razón de la Tasa T.I.I.E (Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio) vigente publicada en el Diario Oficial de la Federación el día hábil anterior a la fecha en que se realice el pago o la tasa que la sustituya multiplicada por 2 (dos). Cuando el adeudo se hubiere generado en dólares americanos o euros, derivados de la prestación de servicios internacionales, como Roaming Internacional, la tasa de interés aplicable en caso de mora será la publicada en el Banco de México publicada un día hábil anterior a la fecha que se deje de realizar el pago para préstamos a 30 días más 4 (cuatro) puntos .

Las tasas de interés antes mencionadas se calcularán sobre una base de años de 360 días naturales.

## 5. ESTIPULACIONES PARA LA TERMINACIÓN

5.1 Cuando se contraten formalmente los servicios, ninguna de las Partes podrá modificar los términos y condiciones, salvo en los supuestos que se señalan en el presente Contrato, en cuyo caso EL CLIENTE, podrá darlo por terminado sin responsabilidad alguna.

5.2 En caso de que el CLIENTE desee dar por terminado algún Servicio Adicional o complementario al originalmente contratado, éste lo podrá dar por terminado notificando a VMNO con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de cancelación, sin que se le libere de la obligación de pago del Servicio recibido y efectivamente prestado por VMNO.

## 6. USO DE LOS SERVICIOS.

6.1 El CLIENTE será responsable por la utilización que se haga del Equipo y del Servicio, independientemente de la persona que haga uso de los mismos. Lo anterior en atención a que, conforme a lo pactado en el párrafo siguiente, el CLIENTE se encuentra obligado a pagar por el Servicio, incluso si un tercero no autorizado por dicho CLIENTE hace uso del Equipo y/o los Servicios.

6.2 En caso de robo, extravío, pérdida o daño del o los Equipos, el CLIENTE estará obligado a notificar inmediatamente a VMNO, primero por teléfono y, en caso de ser necesario por escrito. VMNO procederá a asignar un número de referencia al CLIENTE para proceder a la suspensión del servicio. La reposición de equipo en estos casos será tramitada por el CLIENTE directamente en un Centro de Atención a CLIENTES, o en la línea de atención a clientes. Deberá cubrir en el Centro de Atención a CLIENTES el costo fijo por la restitución de un nuevo Equipo o el pago del deducible del seguro que en su caso aplique. En el entendido de que el seguro de los equipos será contratado por VMNO o por los terceros con los que tenga acuerdo al respecto, y el precio del mismo estará incluido en la renta mensual de los equipos, salvo pacto en contrario. VMNO se obliga a entregar la póliza o el número de garantía de la contratación de este seguro en el momento en que sea enviado por el asegurador, VMNO se obliga a tener vigente este seguro para el momento en el que el CLIENTE requiera hacer uso de él en los casos estipulados en esta misma fracción. En caso de robo de equipos terminales, VMNO repondrá el Equipo correspondiente.

6.3 El CLIENTE deberá informar a VMNO de cualquier cambio de los datos que ha proporcionado y que constan en la Carátula de la Orden de Servicio.

## 7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

7.1 Informar a VMNO de cualquier cambio de los datos que ha proporcionado y que constan en la Carátula y en el Anexo "1" del Contrato.

7.2 Usar los Servicios para fines permitidos por la Ley. Será responsabilidad del CLIENTE el hacer buen uso del Servicio, por lo que deberá sacar a VMNO en paz y a salvo de cualquier reclamación, daño o perjuicio que él mismo le cause por el uso no autorizado o acceso no autorizado a la red que utiliza VMNO para prestarle los servicios.

## 8. OBLIGACIONES DE VMNO

8.1 VMNO prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, su Permiso, el Contrato, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante el Instituto.

8.2 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 VMNO, 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 el Contrato, VMNO 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 VMNO estará obligado, de manera unilateral, a sujetarse a todas las obligaciones del Contrato sin la necesidad de que se firme y se adicione al instrumento que obligue a

VMNO frente a cualquier dependencia o entidad federal, local o municipal.

8.3 Lo anterior, 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 VMNO.

8.4 VMNO no podrá revelar a ningún tercero la información proporcionada por el CLIENTE 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 VMNO para llevar a cabo los análisis crediticios correspondientes.

## 9. CAUSALES DE SUSPENSIÓN

9.1 VMNO podrá suspender la Prestación del Servicio, sin responsabilidad alguna, en los siguientes casos:

- a) Porque el Equipo del Cliente no cumpla con los requerimientos técnicos y de homologación señalados por el Instituto y/o VMNO.
- b) Por robo o extravío del Equipo.
- c) Porque el CLIENTE no pague la renta mensual a más tardar en su fecha límite de pago.
- d) Por cancelación, suspensión o cualquier otro motivo que imposibilite realizar el cargo a la tarjeta de crédito del CLIENTE si éste optó por hacer sus pagos en forma automática.
- e) Porque el CLIENTE se exceda en el límite de crédito.
- f) Por mandato legal o de autoridad competente.
- g) Por uso fraudulento o ilegal de los Servicios.
- h) Por uso indebido del Equipo de VMNO.
- i) Por revender los Servicios sin autorización previa y expresa de VMNO..
- j) 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.

9.2 La suspensión del Servicio por cualquier causa señalada anteriormente, no autoriza, ni libera de responsabilidad al CLIENTE de 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 CLIENTE y que éste deberá pagar.

## 10. CAUSALES DE RESCISIÓN DE LAS ORDENES DE SERVICIOS IMPUTABLES AL CLIENTE.

10.1 Cualquier Orden de Servicio podrá rescindirse por VMNO sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- a) Porque el CLIENTE incumpla con las obligaciones que asume en términos de la respectiva Orden de Servicio, así como cualquiera de los términos o condiciones previstos en los Anexos aplicables y/o la Carátula correspondiente.
- b) Por proporcionar información falsa en la Carátula de esta Orden de Servicio y/o Anexo "1".
- c) Si el CLIENTE cede los derechos y/o obligaciones derivados de la Orden de Servicio y/o la Carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de VMNO.
- d) Si el CLIENTE no cubre todas las cantidades adeudadas a VMNO dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la

fecha de suspensión de los servicios, en términos de lo previsto en esta Orden de Servicio.

- e) Si se da la declaración de quiebra, concurso mercantil, suspensión de pagos o estado de insolvencia del CLIENTE.
- f) Si se comprueba que el CLIENTE utiliza el Equipo o el Servicio como instrumento o medio para cometer actos ilícitos o hace un uso indebido del Equipo.

10.2 El hecho de que VMNO rescinda el Contrato no libera al CLIENTE de sus obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dicho Contrato.

## 11 CAUSALES DE RESCISIÓN DE LAS ORDENES DE SERVICIOS IMPUTABLES A VMNO.

11.1 Las Órdenes de Servicio podrán rescindirse por el CLIENTE sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:

- a) Si el CLIENTE no recibe respuesta por parte de VMNO sobre las quejas y/o aclaraciones presentadas en los Centros de Atención a CLIENTES VMNO en el plazo de 30 (treinta) días hábiles a partir de que sea interpuesta.
- b) Si se comprueba que VMNO hace caso omiso después de 30 (treinta) días a cualquiera de los Servicios Adicionales y/o reajustes al Servicio, siempre y cuando dicha solicitud haya sido debidamente formulada por el CLIENTE y presentada por escrito en alguno de los Centros de Atención a CLIENTES.
- c) Si VMNO no realiza la bonificación aplicable a, respecto de la prestación a la que se refiere la Cláusula Décima Quinta del Contrato.
- d) El CLIENTE podrá dar por terminado el servicio sin responsabilidad alguna por la modificación de los términos y condiciones de conformidad con el numeral 5.1 atendiendo a la obligación del numeral 5.2.
- e) El CLIENTE podrá dar por terminado el servicio por la falta de calidad en la prestación de este, siendo solo responsable de cubrir la cantidad de la cual se hubiere generado adeudo por los servicios ya prestados.

## 12.TERMINACIÓN Y RESCISIÓN

12.1 En caso de que el CLIENTE incumpla su obligación de pago por un plazo mayor a 30 (treinta) días naturales, VMNO podrá dar por terminado el presente contrato mediante notificación por escrito al CLIENTE con 15 (quince) días naturales de anticipación, sin necesidad de declaración judicial previa.

12.2 Salvo la obligación de pago a cargo del CLIENTE y/o fallas en la calidad en el servicios por parte de VMNO, en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones consignadas en este Contrato, la Parte afectada notificará a la Parte que incumplió la(s) causa(s) de su incumplimiento, a fin de que esta última pueda subsanarlas a su satisfacción. Transcurrido el plazo de 30 (treinta) días naturales posteriores a la fecha de notificación, si persiste el incumplimiento, la Parte afectada tendrá el derecho de dar por rescindido el presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial previa.

12.3 El CLIENTE acuerda que VMNO podrá dar por terminado el presente Contrato y/o cualquiera de las Órdenes de Servicio, sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna para ambas Partes, en caso de que llegue a existir alguna modificación, prohibición o limitación en

las legislaciones que resulten aplicables y que, como consecuencia, impidan la Prestación de los Servicios por parte de VMNO. Asimismo, VMNO estará facultado para terminar el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna, en caso de que el IFETEL u otra autoridad competente emita, durante la vigencia del presente Contrato, algún acuerdo y/o resolución mediante el cual se prohíba la Prestación de los Servicios por parte de VMNO.

12.4 Cualquiera de las Partes estará facultada para dar por terminado el presente Contrato en caso de que la otra Parte sea declarada en quiebra, suspensión de pagos o insolvencia. Lo anterior, no excluye la responsabilidad de ambas partes de cumplir con las obligaciones derivadas del presente Contrato, hasta en tanto no haya sido declarada la quiebra, la suspensión de pagos o la insolvencia de alguna de las Partes, según corresponda.

12.5 Bajo lo establecido en la presente Cláusula, todas las obligaciones a cargo de las Partes que se hayan causado hasta el momento de la fecha efectiva de terminación, vencerán y serán exigibles, para tales efectos, VMNO notificará por escrito al CLIENTE la cantidad que éste deba pagar como Contraprestación por los Servicios que hayan sido efectivamente prestados hasta la fecha de la terminación o rescisión. Aquellas cantidades que por concepto de contraprestación se hayan causado por la Prestación de los Servicios y que no sean pagadas por el CLIENTE en la fecha de vencimiento, causarán los intereses a que se hace mención en la Cláusula 4 anterior.

12.6 VMNO se reserva el derecho de retirar los equipos que haya vendido a plazos al CLIENTE y de los cuales no se haya pagado la totalidad del precio pactado por los mismos en la fecha efectiva de terminación, en la inteligencia de que dicha venta se realiza con reserva de dominio, en dicho caso se le dará la opción al CLIENTE de liquidar el equipo para quedarse con éste, de lo contrario se retirará por VMNO. Asimismo, podrá retirar aquellos equipos que haya otorgado en arrendamiento y/o comodato al CLIENTE; así como los equipos del tercero con el que tenga celebrado convenio sobre los mismos, y que a la fecha de terminación o rescisión se encuentre instalado en las instalaciones del CLIENTE, obligándose este último a otorgar a VMNO todas las facilidades de acceso necesarias para dicho retiro.

### 13. INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

13.1 En caso de que la Prestación de alguno de los Servicios no se preste, proporcione o interrumpa por alguna causa que resulte imputable a VMNO y/o por caso fortuito o fuerza mayor, VMNO bonificará al CLIENTE el tiempo del servicio interrumpido, y adicional a éste el 20% (veinte por ciento) de la parte proporcional de la contraprestación del servicio mensual que se haya dejado de prestar durante el mes de facturación de que se trate.

13.2 VMNO será responsable por la suspensión, interrupción o detrimento de los Servicios, incluyendo fallas de transmisión, por causas imputables al mismo.

13.3 VMNO previa notificación por escrito o por correo electrónico al CLIENTE, tendrá el derecho a interrumpir la Prestación de los Servicios objeto del presente Contrato durante el tiempo que en dicha notificación le señale, para llevar a cabo la inspección y/o el mantenimiento del equipo utilizado para conectarse a la Red de Telecomunicaciones de VMNO. Cuando el equipo sea proporcionado por un tercero con el que VMNO tenga celebrado convenio, dicho mantenimiento podrá, en su caso, ser realizado por personal autorizado del tercero.

13.4 En el caso de que VMNO no preste los Servicios de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados,

ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el CLIENTE tendrá el derecho a terminar el Contrato y/u Ordenes de Servicios, sin responsabilidad alguna para éste.

### 14. LÍMITE DE RESPONSABILIDADES

14.1 VMNO no tendrá responsabilidad alguna por el mal uso, negligencia, uso fraudulento uso contrario a las leyes que el CLIENTE haga de los Servicios y/o del equipo de telecomunicaciones, ya sea a través de sus funcionarios o empleados o por cualquier tercero que pueda tener acceso directo o indirecto a las mismas. Asimismo, no existirá responsabilidad alguna a cargo de VMNO por llamadas y/o por envío o recepción de información o señales no reconocidas por el CLIENTE derivadas de dichas circunstancias. El CLIENTE deberá adoptar las medidas necesarias para prevenir dichos actos haciéndose responsable desde ahora de sacar en paz y a salvo a VMNO de cualquier reclamación que pudiera fincarse en su contra.

14.2 VMNO podrá implementar los mecanismos que considere adecuados para la detección y prevención de transmisión de datos y/o de llamadas fraudulentas o no autorizadas, según corresponda. Por lo que en caso de que VMNO descubra o razonablemente considere que la transmisión de datos o las llamadas fraudulentas o no autorizadas se están realizando desde las instalaciones y/o red del CLIENTE, tomará las medidas inmediatas que considere necesarias para prevenir dicha transmisión de datos y/o llamadas fraudulentas o no autorizadas, incluyendo, sin limitación, la suspensión o la terminación del servicio.

14.3 Ambas Partes convienen que la transmisión de datos y/o llamadas que se realicen de esta forma serán pagadas por el CLIENTE, a pesar de que las mismas puedan ser, enunciativamente más no limitativamente: (i) fraudulentas; (ii) realizadas por un tercero; e (iii) irregulares o no autorizadas por el CLIENTE. En tales casos, el CLIENTE se obliga a sacar en paz y a salvo a VMNO de todo daño, perjuicio, reclamación o acción que surja derivado de la transmisión de datos y/o de llamadas fraudulentas o no autorizadas.

14.3 El CLIENTE conviene en no conectar ningún equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo, relacionado con la Prestación de los Servicios objeto de este Contrato, sin el previo consentimiento por escrito de VMNO, estando obligado también a homologar previamente ante la SCT o ante la dependencia que para ello se designe, todo equipo, aparato, accesorio y/o dispositivo a instalar. En caso contrario, el CLIENTE deberá pagar a VMNO los daños y perjuicios que le ocasione, además de ser causa de rescisión automática del presente Contrato, sin responsabilidad alguna para VMNO y sin necesidad de declaración judicial previa.

14.4 VMNO no será responsable por el contenido de la información que el CLIENTE transmite, curse o pierda a través de la(s) Red(es) pública(s) de Telecomunicaciones que utilice VMNO.

14.5 En el caso de los Servicios de Telecomunicaciones que presta VMNO, ambas Partes reconocen la facultad del IFETEL de requerir cualquier información al respecto y la de verificar, por sí misma o por conducto de un auditor, el tipo de tráfico cursado a través de los circuitos, el uso y funcionamiento de los Servicios en las instalaciones del CLIENTE.

14.6 VMNO será responsable únicamente por los Servicios que preste a través de los enlaces, equipos y redes de transmisión, que haya contratado directamente con concesionarios de Redes públicas de Telecomunicaciones. El CLIENTE podrá disfrutar de

los Servicios contratados, ya sea a través de equipos terminales propios, vendidos a plazos, dados en arrendamiento o en comodato por VMNO, salvo el primer supuesto, el CLIENTE acepta la responsabilidad del buen uso y conservación del equipo y sus accesorios que se instalen y se le otorguen para la debida Prestación de los Servicios, ya sean propiedad de VMNO o de un tercero con el que VMNO tenga celebrado convenio. En caso de que por negligencia o mal uso del CLIENTE fueran dañados, afectados o perdidos los equipos, instalaciones y/o dispositivos, el mismo se obliga a pagar a VMNO los daños y perjuicios que se le ocasionen en virtud de lo anterior.

14.7 En caso de que VMNO venda los equipos terminales al CLIENTE, éste se obliga a facturar tales equipos, así como a entregar la garantía del equipo terminal por escrito y en idioma español, en la que se indica el periodo de vigencia de la misma, su cobertura (las partes del equipo que cuentan con la misma), así como las condiciones y excepciones en su cumplimiento, el lugar y datos de contacto (teléfono y página de Internet) y los horarios de servicio para hacer válida la garantía.

14.8 En caso de que VMNO tenga en su poder equipo(s) del CLIENTE para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada, será responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales del equipo que resulten imputables a VMNO.

14.9 Si el CLIENTE contraviene lo dispuesto en esta Cláusula o en las legislaciones aplicables a la materia, deberá sacar en paz y a salvo a VMNO de cualquier responsabilidad, reclamación, denuncia o demanda iniciada en su contra por cualquier autoridad o tercero y reintegrarle cualquier cantidad que por este motivo haya erogado. Lo anterior sin perjuicio del derecho de VMNO de ejercer las acciones legales que le competan y de dar por rescindido automáticamente el presente Contrato, sin necesidad de declaración judicial previa y sin responsabilidad alguna para VMNO.

## 15. RESPONSABILIDAD LABORAL

15.1 En virtud de la naturaleza comercial del presente Contrato, no se generará relación laboral de ningún tipo entre el personal de VMNO y del CLIENTE y viceversa. Cada una de las Partes será responsable de las obligaciones que la Ley establece a su cargo como patrón con relación al personal que utiliza. Asimismo, las Partes se obligan a sacar en paz y a salvo a su contraparte de cualquier reclamación que pudiera llegar a enfrentar y a rembolsarle en forma inmediata cualquier gasto de carácter legal o de cualquier otra naturaleza que llegase a erogar por dicho concepto.

## 16. REPORTES AL CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES

16.1 El CLIENTE podrá reportar a VMNO cualquier situación derivada de la Prestación de los Servicios objeto del presente Contrato a: i) el número telefónico gratuito y/o al correo electrónico del Centro de Atención a CLIENTES de VMNO, los cuales se señalan en el página de internet del mismo ([www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com)) y en el Código de Prácticas Comerciales registrado ante el IFETEL; y ii) en las oficinas de VMNO. El Centro de Atención a CLIENTES de VMNO para atención a fallas del servicio, estará a disposición del CLIENTE las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año el número es: **01800 400 5767**, este número también se incluirá en el estado de cuenta mensual y/o factura que se mande al CLIENTE. Una vez reportada la anomalía, falla y/o interrupción en el Servicio de que se trate por parte del CLIENTE, VMNO asignará un número de reporte por cada caso que sea presentado, para dar seguimiento y solución a la falla que se reporte. En caso de que la falla que haya sido reportada por el CLIENTE no sea solucionada, el CLIENTE podrá dirigirse al IFETEL y/o la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") en el

domicilio oficial vigente de dichas instituciones en la fecha de presentación de la queja.

16.2 El CLIENTE podrá hablar o mandar un correo electrónico al Centro de Atención a CLIENTES de VMNO para solicitar la suspensión y/o bloqueo de los servicios, ello sin perjuicio de la obligación de pago de la contraprestación que tenga pactada con VMNO. La suspensión y/o bloqueo no podrá exceder de un plazo mayor a 7 (siete) días.

16.3 Para el caso de dudas, aclaraciones, reclamaciones, EL CLIENTE, podrá llamar al número único de atención a CLIENTES, sólo que para el caso de fallas, la atención a CLIENTES estará sujeto a un horario de 9:00 horas a 18:00 horas de Lunes a Viernes en el número: **27896224**.

## 17. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR VMNO

17.1 El CLIENTE autoriza expresamente para que VMNO en cualquier tiempo, durante la vigencia del presente Contrato, supervise el uso y/o destino que el CLIENTE dé a los servicios prestados por VMNO conforme a este Contrato, por lo que en caso de detectarse alguna irregularidad que contravenga la legislación en materia de Telecomunicaciones, VMNO podrá rescindir automáticamente el presente Contrato sin necesidad de resolución judicial previa y sin responsabilidad alguna para VMNO.

17.2 En caso de que se rescinda el Contrato por actualizarse el supuesto que se señala en párrafo 11.1 y 12 anterior, el CLIENTE se obliga a restituir a VMNO la infraestructura, equipo(s) y/o cualquier otro bien que le haya sido otorgado en comodato, arrendamiento y/o vendidos a plazos para la Prestación de los Servicios.

## 18. PROPIEDAD INDUSTRIAL Y CONFIDENCIALIDAD

18.1 El CLIENTE reconoce que VMNO tiene el derecho exclusivo de uso de aquellas marcas, nombres comerciales, anuncios y logotipos de su propiedad, así como de aquellos que le estén licenciadas, mismos que no podrán ser utilizados de forma alguna por el CLIENTE.

18.2 Las partes se obligan a mantener como información confidencial todos los datos e información que le sean proporcionados con ese carácter por la otra parte para la Prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, (en lo sucesivo la "Información Confidencial").

18.3 La obligación de confidencialidad asumida por las Partes conforme a esta Cláusula estará vigente durante el plazo de vigencia del presente Contrato y por un plazo de 5 (cinco) años contados a partir de su terminación.

18.4 De conformidad con el numeral 5.2.21 de la NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones El CLIENTE autoriza mediante la firma autografa de ésta cláusula en que VMNO pueda compartir su información confidencial con terceros o éste pueda enviarle ofertas y paquetes promocionales únicamente que tengan relación con los servicios contratados en este Contrato:

---

Autorizo

## Firma del CLIENTE

18.5 Cuando la naturaleza de los servicios contratados implique el carácter de encargado para cualquiera de las Partes de conformidad con la fracción IX del artículo 3º de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, las Partes se obligan a cumplir con las obligaciones que para tal efecto deriven de la Ley citada, así como las que deriven de los artículos 36 y 37 de dicho precepto.

18.6 VMNO asegura que los datos e información del CLIENTE serán confidenciales y no podrá compartirlos con terceros, ni usarlos para enviar ofertas de productos y/o servicios, salvo que el CLIENTE autorice por escrito lo contrario.

## 19. INVESTIGACIÓN DE CRÉDITO

19.1 El CLIENTE declara que la información que ha proporcionado relativa a su solvencia y capacidad de pago es verídica, y que con base en dicha información VMNO ha tomado la decisión de prestar los servicios objeto del presente Contrato. En caso de que VMNO detecte, en cualquier momento, que la citada información es falsa, podrá rescindir automáticamente el presente instrumento, sin responsabilidad alguna para VMNO y sin necesidad de resolución judicial alguna.

19.2 El CLIENTE autoriza a VMNO para que lleve a cabo las investigaciones de validación de datos, antecedentes crediticios y monitoreo periódico en los medios que ésta estime conveniente, asimismo declara que los datos asentados son correctos y que conoce la naturaleza y alcance de las investigaciones cuya realización en este acto autoriza. Esta autorización permanecerá vigente por el tiempo que dure la Prestación de los Servicios de VMNO al CLIENTE. VMNO se reserva el derecho de mantener en su poder los documentos que le hayan sido proporcionados por el CLIENTE y de prestar sus servicios sobre la base de la investigación que para tal efecto realice en los términos que anteceden.

A continuación El CLIENTE mediante su firma autoriza a VMNO a revisar sus antecedentes crediticios:

\_\_\_\_\_  
Firma del CLIENTE

## 20. NOTIFICACIONES

20.1 Las Partes convienen en que todos los avisos, comunicaciones y notificaciones que deban darse por virtud del presente Contrato, deberán ser dirigidas a los domicilios que para tal efecto se mencionan en el Anexo "1" del presente Contrato, mismas que deberán ser realizadas, para surtir efectos, por escrito, mediante correo certificado o mensajería privada con acuse de recibo, o bajo cualquier otro signo inequívoco cuya recepción conste o sea confirmada por escrito por el destinatario. En caso de cambio de domicilio y/o modificación a la denominación social de las Partes, éstas se obligan a dar el aviso correspondiente por escrito a la otra Parte con 15 (quince) días de anticipación a que dicho cambio o modificación ocurra, sin perjuicio de su responsabilidad de recobrar la documentación que les haya sido enviada con anterioridad a la fecha en que la notificación haya sido recibida.

## 21. TÉRMINOS DEL CONTRATO

21.1 El CLIENTE no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato, salvo que medie autorización por escrito de VMNO. Para tal efecto, el CLIENTE deberá notificar por escrito a VMNO con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha que pretenda realizar la cesión, en cuyo caso VMNO, deberá resolver tal petición, dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de recibida la notificación de referencia.

21.2 VMNO podrá ceder únicamente los derechos de facturación y/o cobranza a cualesquiera de sus empresas subsidiarias o filiales, así como a cualquier tercero, mediante notificación por escrito a el CLIENTE con 30 (treinta) días naturales de anticipación a que dicha cesión ocurra.

## 22. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

22.1 Las Partes acuerdan que en caso de presentarse controversias por virtud de la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, las Partes podrán acudir a resolverlas en al vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

22.2 En caso de no ser resueltas las pretensiones de las Partes ante la Procuraduría Federal del Consumidor, cualquiera de las Partes podrá acudir ante los Tribunales del Fuero Común de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a la jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

## 23. ACUERDO ÚNICO

23.1 Las partes convienen en que el presente Contrato constituye el acuerdo único y convienen en dejar sin efecto cualquier acuerdo, comunicación o propuesta previa relacionada con el objeto del presente Contrato.

El presente Contrato de Adhesión quedó registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor con número de folio \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_.

**En testimonio de lo anterior, las Partes celebran el presente Contrato y lo firman por duplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_.**

**"EL CLIENTE"**

\_\_\_\_\_  
**Por:  
Por su propio derecho/Representante Legal**

**"VMNO"**

\_\_\_\_\_  
**Por:  
Representante Legal**

## CARÁTULA DATOS DEL CLIENTE

Bajo protesta de decir verdad, el CLIENTE declara que se le informó del contenido y alcances del Contrato, Anexos y Órdenes de Servicio, los cuales firmados forman parte integral del Contrato, y que a continuación indica sus datos:

### DATOS GENERALES

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_  
Nombre del apoderado: \_\_\_\_\_  
RFC: \_\_\_\_\_

### DATOS DE LA CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

Número de Escritura Pública: \_\_\_\_\_ Fecha de la Escritura: \_\_\_\_\_

Nombre del Notario: \_\_\_\_\_ Número y entidad federativa: \_\_\_\_\_

Registro de Comercio: \_\_\_\_\_ Folio de Inscripción: \_\_\_\_\_

Fecha de inscripción: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL PODER

Número de Escritura Pública: \_\_\_\_\_ Fecha de la Escritura: \_\_\_\_\_

Nombre del Notario: \_\_\_\_\_ Número y entidad federativa: \_\_\_\_\_

Registro de Comercio: \_\_\_\_\_ Folio de Inscripción: \_\_\_\_\_

Fecha de inscripción: \_\_\_\_\_

### INFORMACIÓN DE CONTACTO

#### DOMICILIO CONVENCIONAL

Calle: \_\_\_\_\_ Número exterior: \_\_\_\_\_ Número interior: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_  
Ciudad: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
Teléfono oficina: \_\_\_\_\_ Teléfono Móvil: \_\_\_\_\_ Teléfono Fax: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

### INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN

#### DOMICILIO FISCAL

Calle: \_\_\_\_\_ Número exterior: \_\_\_\_\_ Número interior: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_  
Ciudad: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_  
Teléfono oficina: \_\_\_\_\_ Teléfono Móvil: \_\_\_\_\_ Teléfono Fax: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

### INFORMACIÓN DE PAGO

Número de cuenta bancaria: \_\_\_\_\_ Institución bancaria: \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_

Autorizo a VMNO para que haga los cargos señalados en el Contrato y en específico los de la Carátula del mismo.

En caso de que el equipo terminal se encuentre sujeto a garantía, VMNO suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo, salvo que al momento de hacer efectiva la garantía se proporcione al CLIENTE un equipo terminal sustituto. La suspensión en el cobro del servicio no procederá cuando el proveedor acredite que el consumidor está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones.

En testimonio de lo anterior, las Partes suscriben por duplicado el presente Anexo "1" del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre las mismas en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

**EL "CLIENTE"**

**"VMNO"**

---

**Por:**

**Por su propio derecho/Representante Legal**

---

**Por:**

**Representante Legal**

Firmado Electrónicamente

## ANEXO "A"

### LISTA DE ACTIVOS

El Equipo de VMNO, mediante el cual se llevará a cabo la Prestación de Servicios, se entrega al CLIENTE en:

<input type="checkbox"/> <b>COMODATO</b> (Aplica esta sección marcando con una "X")	<input type="checkbox"/> <b>VENTA A PLAZOS</b> (Aplica esta sección marcando con una "X")	<input type="checkbox"/> <b>ARRENDAMIENTO</b> (Aplica esta sección marcando con una "X")
--	---	---

Cantidad/Unidad	Tipo	Marca	Modelo	Número de Serie	Mac Address	Garantía	Descripción	Observaciones

A los equipos antes descritos se les dará mantenimiento correctivo y preventivo gratuitamente por parte de VMNO, dicho mantenimiento incluye: i) mano de obra; ii) repuestos; iii) refacciones y demás accesorios para el buen funcionamiento de los mismos. Dichos equipos contarán con garantía durante la vigencia del Contrato.

No aplica lo anterior, en caso de que los equipos sean dañados, afectados, o modificados por el CLIENTE y/o terceros no autorizados por VMNO. En caso de que el equipo terminal no cuente con garantía VMNO le informará por escrito dicho evento al CLIENTE.

El contrato de seguro que corresponda a los Equipos otorgados en Comodato y Arrendamiento será pagado por VMNO, para el caso de Equipos enajenados en Venta a Plazos el seguro será pagado por el CLIENTE y éste estará incluido en la precio señalado en la factura que manda VMNO al CLIENTE.

En caso de que los equipos de telefonía fija o móvil sean adquiridos a plazos por el CLIENTE, los mismos se encontrarán bloqueados por VMNO para que sólo puedan ser utilizados en su red, una vez cubierto el costo total del equipo y/o equipos de que se trate VMNO desbloqueará los mismos para que el CLIENTE pueda utilizarlos en otras redes. En la inteligencia de que los equipos vendidos por VMNO a plazos serán desbloqueados hasta que el CLIENTE pague la totalidad del equipo o equipos de que se traten.

En testimonio de lo anterior, las Partes suscriben la presente Carátula de las Órdenes de Servicio correspondientes al Contrato Marco suscrito entre las Partes y lo firman por duplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día \_\_\_\_ de del 201\_\_\_\_.

EL "CLIENTE"

"VMNO"

Por:  
Por su propio derecho/Representante Legal

Por:  
Representante Legal.

**ORDEN DE SERVICIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN RELACIÓN AL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (EL “CONTRATO”) CELEBRADO ENTRE VMNO, S.A. DE C.V. (“VMNO”) Y POR LA OTRA EL “CLIENTE”, CUYOS DATOS SE DESCRIBEN EN EL ANEXO “1” DEL CONTRATO MARCO.**

Esta Orden de Servicio forma parte integrante del Contrato celebrado entre las Partes.

Las Partes acuerdan que únicamente le serán aplicables al CLIENTE las disposiciones contenidas en esta Orden de Servicio que se relacionen con los Servicios y términos seleccionados en la Carátula de la presente.

**1. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

VMNO se obliga a prestar el Servicio de Telefonía Local Móvil y de Telefonía de Larga Distancia Básico y, en su caso, los Servicios Adicionales al CLIENTE durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365(trescientos sesenta y cinco) días del año. El Servicio Básico se prestará en las Áreas de Servicio de VMNO y de conformidad con los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales de VMNO y conforme a las Tarifas registradas ante el Instituto, dicha información estará a disposición del CLIENTE y del público en general en la página de internet [www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com).

VMNO sólo estará obligado a prestar los servicios una vez que se haya realizado efectivamente la Activación del Equipo por el CLIENTE.

El Servicio incluirá los siguientes servicios, sin ningún costo adicional: i) Buzón de Voz; ii) Llamada en Espera; iii) Conferencia Tripartita; e iv) identificador de Llamadas.

El CLIENTE también podrá contratar Servicios de Valor Agregado y Adicionales tales como:

Servicios de Valor Agregado:

- Bloqueo de Llamadas
- Transferencia de Llamada
- Correo de Voz
- Buzón de Mensajes de Voz
- WAP (Internet Inalámbrico)
- Roaming Nacional e Internacional

Servicios Adicionales:

- SMS
- MMS
- GPRS

Inclusive también y como Servicios complementarios el CLIENTE también podrá contratar:

- Bolsas de llamadas locales
- Bolsas de minutos a celulares

- Bolsas de minutos a destinos de larga distancia nacional
- Bolsas de minutos a destinos de Larga Distancia internacional
- Bolsas de transacciones de datos
- Bolsas SMS

En caso de que el CLIENTE desee dar por terminado algún Servicio Adicional o complementario al originalmente contratado, éste lo podrá dar por terminado notificando a VMNO con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación a la fecha efectiva de cancelación, sin que se le libere de la obligación de pago del Servicio recibido y efectivamente prestado por VMNO...

**2. ESQUEMAS DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO BÁSICO.**

El CLIENTE podrá contratar, el Servicio, a su elección, bajo cualesquiera de los siguientes esquemas: i) Planes tarifarios(Prepago); ii)Planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago) ; y quedan registrados ante la Instituto.

Dichos esquemas de contratación operan como sigue:

**(i) Planes tarifarios (Prepago):** Se entenderá que los Servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el equipo haya sido adquirido en cualquier punto de venta autorizado por VMNO, o en caso de ser de la propiedad del CLIENTE, deberán cumplir con las características técnicas de la Red del concesionario o concesionarios contratado(s) por VMNO, así como con los requisitos de homologación impuestos por el Instituto, pagando por anticipado los servicios y el tiempo-aire del que dispondrá, ya sea mediante la compra de las correspondientes tarjetas telefónicas VMNO, cajeros automáticos asociados a instituciones bancarias que presten tal servicio a VMNO u otros medios y sistemas que llegue a establecer ésta última durante la vigencia del Contrato.

**(ii) Planes tarifarios de renta básica mensual (Postpago):** Se entenderá que los servicios han sido contratados bajo este esquema, cuando el

CLIENTE haya manifestado su libre voluntad de así hacerlo mediante la firma del Contrato en los Centros de Atención a CLIENTES o los Puntos de Contacto instaurados por VMNO. El CLIENTE pagará por los servicios conforme a lo establecido en la definición de "Planes de Contratación", y atendiendo a lo pactado en el Contrato.

a CLIENTES, previo cumplimiento del pago de las cuotas que al efecto señale VMNO. El CLIENTE deberá cumplir nuevamente con los requisitos que al momento de realizar la contratación inicial le requirió VMNO, además de cubrir en el Centro de Atención a CLIENTES el costo por la restitución de un nuevo equipo.

La Prestación de los Servicios bajo este sistema de contratación queda sujeta a la condición de que el CLIENTE efectivamente brinde y otorgue a VMNO las debidas garantías de pago que esta última determine, mismas que se identificarán en la Carátula del Contrato. En cualesquier casos, el CLIENTE quedará sujeto a las condiciones y términos previstos en el Contrato.

Los Planes o Esquemas de Contratación estarán a disposición del Cliente y del público en general en la página de internet [www.vectomobile.com](http://www.vectomobile.com).

En el caso de robo o extravío del equipo, la reposición de un equipo será tramitada por el CLIENTE directamente en un Centro de Atención

En testimonio de lo anterior, las partes celebran el presente Orden de Servicio y lo firman por duplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_.

"EL CLIENTE"  
(Razón Social)

"VMNO"  
VMNO, S.A. de C.V.

---

Por:  
Por su propio derecho/Representante Legal

---

Por:  
Representante Legal.

## Servicios de Telefonía Móvil

No.	Servicio	Nombre del Producto o Paquete	Paquete	Fecha de Activación	Cantidad	Descripción	Fecha y Horario de Entrega

Gastos de Activación (Moneda Nacional)	% Descuento Gastos de Activación	Total Gastos de Activación (Moneda Nacional)	Renta Mensual (Moneda Nacional)	% Descuento Renta Mensual	Total Renta Mensual (Moneda Nacional)

### Lista de tarifas y precios unitarios de telefonía por minuto:

Llamadas Locales (min.)	Llamadas Larga Distancia Nacional (min.)	El que llama paga (044) (min.)	El que llama paga nacional (044) (min.)	Larga Distancia Internacional (USA) (Min.)	Larga Distancia Internacional (Centro y Sudamerica) (Min.)	Larga Distancia Internacional (Europa) (Min.)	Resto del Mundo (Min.)	Larga Distancia Nacional Revertida (Min.)

Servicio de Mensajería SMS Nacional (por mensaje escrito)	Servicio de Mensajería SMS Internacional (por mensaje escrito)	Servicio de Mensajería SMS nacional multimedia (por mensaje)	Servicio de Mensajería SMS internacional multimedia (por mensaje)	Servicio de Roaming Nacional (Min.)	Servicio de Roaming Internacional (Min.)	Conexión Datos Nacional (Mbps)	Conexión Datos Internacionales (Mbps)

**Total Gastos de Instalación: \$0.00**

**Total Rentas: \$0.00**

Al momento de la instalación se le entregará equipo al CLIENTE para la prestación de los servicios en calidad de comodato y/o arrendamiento y/o en venta con reserva de dominio, según corresponda y se indique en el Anexo "A" de esta carátula, del cual será responsable por la guarda y custodia del mismo. En caso de aplicar esta sección, se adjuntará el Anexo A de ésta carátula en el que se describirán a detalle los equipos propiedad de VMNO. Al momento de la entrega del Equipo por parte de VMNO se firmará el Anexo A y en su caso el Acta de Recepción del Equipo de referencia. Si EL CLIENTE cuenta con Equipo Terminal, VMNO le indicará por escrito los requerimientos, y especificaciones técnicas que se requieren para que se preste el Servicio.

El contrato de seguro que corresponda a los Equipos otorgados en Comodato y Arrendamiento será pagado por VMNO, para el caso de Equipos enajenados en Venta a Plazos el seguro será pagado por el CLIENTE y éste estará incluido en el precio señalado en la factura que manda VMNO al CLIENTE.

- a) Los precios no incluyen el Impuesto al Valor Agregado correspondiente y/o cualquier otro impuesto que conforme a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas sea aplicable.
- b) VMNO por ninguna razón cobrará gastos o contraprestación alguna adicional que no esté especificada en el presente documento.
- c) En caso de que ésta aplique, el valor de la garantía será por la cantidad de: \_\_\_\_\_. (Esta garantía será proporcional a la obligación que se pretende respaldar en el Contrato).
- d) Tipo de garantía: \_\_\_\_\_. (Esta sección aplica en caso de que EL CLIENTE no cuente con buen historial crediticio o tenga antecedentes crediticios negativos. Una vez terminada la relación contractual y/o pagado los adeudos contraídos con VMNO, ésta garantía se liberará en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles contados a partir de la fecha del último corte de su facturación posterior a la fecha de pago).

**En testimonio de lo anterior, las Partes suscriben la presente Carátula de las Órdenes de Servicios correspondientes al Contrato Marco suscrito entre las Partes y lo firman por duplicado en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día \_\_\_\_\_ del 201\_\_\_\_.**

"EL CLIENTE"

"VMNO"

VMNO de México, S.A. de C.V.

---

Por:  
Por su propio derecho/Representante Legal.

---

Por:  
Representante Legal.