PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/407/2017
Servicio: TELEFONIA FIJA Y ENLACES DEDICADOS
Expediente: PFC.H.C.1/047/2017
Registro: 165-2017

"Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".

REGISTRO PÚBLICO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

RAZÓN SOCIAL	EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL	EVOX
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA FIJA Y ENLACES DEDICADOS
NÚMERO DE REGISTRO	165-2017
FECHA DE REGISTRO	25/07/2017

TÍTULO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO	FET086004AU-501867
VIGENCIA	26/05/2026
NATURALEZA	TELEFONIA FIJA Y ENLACES DEDICADOS

Ciudad de México, a 25 de julio de 2017

EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Visto el modelo de contrato de adhesión de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA Y ENLACES DEDICADOS**, presentado por el proveedor **EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.,** con fundamento en los artículos 24 fracción XV, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y 13 Sextus fracción II del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, se **APRUEBA** el modelo de contrato de adhesión de referencia, quedando inscrito en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de esta Procuraduría Federal del Consumidor, con número de registro 165-2017, a 25 de julio de 2017.

Los datos de este contrato son personales e intransferibles, el registro no exime de la obligación de cumplimiento de los requisitos legales que correspondan para el desarrollo de su actividad. En ningún caso limita en forma alguna el derecho que en todo momento pueda ejercer el consumidor para impugnar ante este Organismo su cancelación, debido a que su texto o las condiciones se consideren lesivas a sus intereses. Asimismo, el contrato deberá

integrar las cláusulas que correspondan al cumplimiento de los artículos: 191, fracción II; 191, fracción V párrafo primero, segundo y tercero; 191 fracción IX; 191, fracción XIII; 191, fracción XIX; 191 segundo párrafo y cuarto párrafo; 199; 200 fracción II; 200 fracción. V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; el numeral 5.1, 5.2, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11 y 5.2.12 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI y de la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. La existencia de condiciones que se consideren lesivas a los consumidores o la ausencia de las cláusulas antes señaladas, darán motivo a su cancelación conforme al artículo 90 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. Además cualquier documento no anexado al presente registro y que sea elaborado unilateralmente por el concesionario no será parte del contrato y únicamente tendrá fines informativos sin ser vinculatorio para el consumidor. Por otra parte se deberá comunicar a esta autoridad cualquier cambio de domicilio o de los datos generales asentados en su solicitud de registro y en su caso de la utilización del contrato en los domicilios de las sucursales que opere, así como cualquier modificación que pretenda realizar al modelo de contrato registrado.

En caso de que existan modificaciones a la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI, lineamientos o cualquier otra normatividad aplicable, el proveedor deberá solicitar la modificación de registro, 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, u omisiones frente al modelo de contrato registrado, el solicitante se hará acreedor a las sanciones previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

A continuación se transcribe el contenido del modelo de contrato de adhesión de servicios de telefonía fija y enlaces dedicados multicitado, el cual conforme al numeral 5.1.1 de la Norma

Oficial Mexicana NOM-184-SCFI establece que los contratos de adhesión deben contener "caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme" Por lo que se deberá respetar el siguiente formato a un tamaño de por lo menos tamaño 9 puntos:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.** REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL C. _____ A QUIEN PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARA **"EL PROVEEDOR"**, Y POR LA OTRA _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO Y PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE LE DENOMINARA **"EL CLIENTE"** REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL (LOS)**SR. (SRES.)** _____Y JUNTO CON **"EL PROVEEDOR"**, SE LES DENOMINARÁ LAS **"PARTES"**,CONTRATO QUE ESTÁN DE ACUERDO EN SUJETAR AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:

Autorización para uso de información:

"EL CLIENTE" acepta que "EL PROVEEDOR" ceda o transmita a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios, la información proporcionada por él con motivo del presente contrato **Si ( ) No ()**

"EL CLIENTE" acepta que "EL PROVEEDOR" le envíe publicidad sobre bienes y servicios.

Si ( ) No ()

Firma de "EL CLIENTE" para su constancia _____ .

DEFINICIONES

EL PROVEEDOR:EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

EL CLIENTE:_____

SERVICIOS: Detelefonía fija y enlaces dedicados.

EQUIPO: Cada uno de los bienes muebles, a través de los cuales, **"EL PROVEEDOR"** proporcionará a **"EL CLIENTE"** los servicios contratados.

ANEXO: Cada uno de los documentos que las **"PARTES"** agreguen o suscriban, los cuales firmados por ambas **"PARTES"**, integrarán el presente CONTRATO.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO: Conjunto de actividades orientadas a prevención de fallas

MANTENIMIENTO CORRECTIVO: Conjunto de actividades orientadas a la solución de fallas y problemas.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO:

- Servicio de Asistencia de Primer Nivel.- Problemas propios de EL CLIENTE
- Servicio de Asistencia de Segundo Nivel.- Afectaciones por el servicio de EL PROVEEDOR.

LEY: Ley Federal deTelecomunicaciones y Radiodifusión

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones

DECLARACIONES

I. El PROVEEDOR declara a través de su representante que:

a) Es una sociedad anónima de capital variable debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la escritura pública 11,481, de fecha 14 de Enero del 2004, otorgada ante la fe del Lic. Francisco I. Hugues Vélez, Notario Público No. 212, en México, D.F., el cual quedó debidamente inscrito en el Registro Público de Comercio de México, D.F., bajo el Folio Mercantil No. 317874, el día 26 de Marzo del 2004, y con Registro Federal de Contribuyentes ECO0401165R8.

b) Que su objeto social es la prestación de servicios de telecomunicaciones, compra, venta y arrendamiento, de toda clase de bienes muebles necesarios para la implementación, operación y explotación de dichos servicios,

c) Que es titular de la Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, con número de Autorización **IFT/223/UCS/AUT-COM-048/2016** de fecha 26 de mayo de 2016, y de acuerdo a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión se encuentra legalmente autorizada a celebrar este CONTRATO.

II. El CLIENTE declara:

a) Ser una persona _____, de nacionalidad _____, con capacidad para contratar y obligarse, con domicilio en _____.
b) Con Registro Federal de Contribuyentes _____.
c) Que cuenta con las capacidades suficientes para suscribir y cumplir con los términos del presente "Contrato".

d) Es su deseo contratar los SERVICIOS de **EL PROVEEDOR**.

Conformes las PARTES en las declaraciones que anteceden, con base en la veracidad de las declaraciones expuestas, libres de error, violencia, dolo o mala fe, **EL PROVEEDOR** y **EL CLIENTE** por conducto de sus representantes legales, voluntariamente reconocen la personalidad con la que comparecen y convienen en celebrar el presente CONTRATO conforme a las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO

El presente CONTRATO, tiene por objeto establecer los términos y las condiciones al tenor de los cuales EL CLIENTE contrata los SERVICIOS de Telefonía Fija y/o Enlaces Dedicados los cuales se detallan en el Anexo I a EL PROVEEDOR, durante la vigencia del presente CONTRATO.

SEGUNDA. CONTRAPRESTACIONES Y FORMA DE PAGO

EL CLIENTE deberá pagar a EL PROVEEDOR de manera mensual, en Moneda Nacional, la cantidad correspondiente por concepto de prestación de los SERVICIOS que le sean proporcionados, los cuales se encuentran descritos en el ANEXO Idel presente CONTRATO.

Las tarifas y promociones se encuentran inscritas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y pueden ser consultadas en el página de internet de esta autoridad www.ift.org.mx, así como en la página de internet de EL PROVEEDOR *www.evox.com.mx,* asimismo, se encontraran en las oficinas comerciales y/o centros de atención a clientes de EL PROVEEDOR, con un tanto impreso para consulta del público en general.

Las formas y medios de consulta de planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones, las condiciones comerciales establecidas en el contrato, así como las áreas geográficas en donde EL PROVEEDOR presta los servicios, también se podrán consultar en la página de internet *www.evox.com.mx y se encuentran* registradas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Las Condiciones podránestar sujetas a modificaciones de acuerdo con las disposiciones y/o resoluciones legales aplicables, así como por el volumen de servicios que EL CLIENTE curse a través de la Red de EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR deberá notificar por cualquier medio incluido el electrónico aELCLIENTE con 15 (quince) días naturales de anticipación la aplicación de las nuevas condiciones o tarifas. Una vez entradas en vigor, EL CLIENTE tendrá 15 (quince) días naturales para cancelar el Contrato y/o las Órdenes de Servicio correspondientes en caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con las nuevas condiciones o tarifas, lo anterior sin penalidad alguna, quedando EL PROVEEDOR obligado a devolver todas las cantidades que hayan sido entregadas por EL CLIENTE de forma adelantada en un plazo no mayor a cinco días hábiles o en su caso, podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato,.

EL PROVEEDOR podrá prestar servicios adicionales siempre y cuando el consumidor lo solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes, así mismo

EL PROVEEDOR debe contar con la opción de ofrecer a EL CLIENTE, cada servicio adicional o producto por separado.

La fecha de Inicio de cobro deberá ser la misma que la fecha de Inicio de la prestación del servicio.

EL PROVEEDOR deberá emitir y enviar por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo a EL CLIENTE la factura y/o estado de cuenta correspondiente por el importe del consumo de los Servicios contratados, con el desglose de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados. Dicha factura deberá cumplir con los requisitos fiscales aplicables. La factura correspondiente será enviada al domicilio de EL CLIENTE, así mismo podrá solicitarla al correo electrónico atencionaclientes@evox.com.mx.

Todas las facturas que emita EL PROVEEDOR a EL CLIENTE de conformidad con este Contrato, se vencerán y deberán pagarse dentro de los primeros 15 (quince) días naturales del mes siguiente al que se prestaron los Servicios. Si la fecha en que debieran realizar los pagos previstos conforme al presente Contrato no fuere un Día Hábil el pago respectivo deberá realizarse el Día Hábil inmediato posterior.

EL CLIENTE podrá objetar los cargos que no reconozca siempre y cuando no haya pasado su fecha límite de pago independientemente del término de un (1) año para presentar una queja ante PROFECO. EL PROVEEDOR en un plazo máximo de quince (15) días naturales deberá efectuar las investigaciones necesarias sobre los cargos que EL CLIENTE objete, una vez que tenga dichos resultados se los informará a EL CLIENTE. En el supuesto de que fuera procedente la reclamación de EL CLIENTE, EL PROVEEDOR procederá con el reembolso correspondiente más la bonificación de cuando menos el 20% (veinte por ciento) del monto reclamado y el mismo se verá reflejado en el próximo Comprobante Fiscal que se emita.

EL CLIENTE deberá realizar el pago por los SERVICIOS contratadosmediante:

- Cheque expedido a favor de Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V. entregado en el domicilio del mismo;
- Pago en efectivo realizado en el domicilio de EL PROVEEDOR;
- Depósito en cuenta bancaria o transferencia, en la siguiente cuenta:

BANCO	CUENTA EN USD	CLABE
BANCOMER	0144885147	012580001448851470

TERCERA. <u>OBLIGACIONES DE EL CLIENTE:</u>

EL CLIENTE se obliga a realizar a EL PROVEEDOR el pago que corresponda a los servicios y equipos contratados en su caso, los cuales se encuentran descritos en el ANEXO I y ANEXO II del presente CONTRATO a partir de la firma de la Carta de Entrega y Activación de los Servicios.

Será responsabilidad de EL CLIENTE el hacer buen uso de los Servicios.Informar a EL PROVEEDOR de cualquier cambio en los datos que ha proporcionado, a través del número telefónico 55 5420 5321 o al correo electrónico atencionaclientes@evox.com.mx .

CUARTA. OBLIGACIONES DE EL PROVEEDOR:

EL PROVEEDOR será el único responsable frente a EL CLIENTE, por la prestación de los SERVICIOS.

Por lo anterior, se obliga a lo siguiente:

1. A proporcionar a EL CLIENTE de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con las normas y metas de calidad los SERVICIOS de Telefonía Fija y Enlaces Dedicados que será en términos de la normatividad aplicable que emita el IFT, descritos en el ANEXO I durante la vigencia del presente CONTRATO, dichos servicios se proporcionarán a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

2. A suministrar en excelentes condiciones el **EQUIPO** necesario en su caso, a EL CLIENTE para que éste obtenga los SERVICIOS contratados con la mejor calidad y de forma continua.

3. Así mismo, **EL PROVEEDOR** se obliga a Garantizar:

   a. La prestación del servicio de asistencia de segundo nivel al **EL CLIENTE** para vigilar el adecuado funcionamiento de los equipos, por el período que dure el contrato y con un compromiso de disponibilidad las veinticuatro horas del día los siete días de la semana.

   b. Llevar a cabo sin costo para EL CLIENTE las actividades necesarias para el buen funcionamiento de los EQUIPOS como son:

      a. Mantenimiento Preventivo, (Un servicio al año), se informara con 72 horas de anticipación sobre dicho mantenimiento, que será realizado dentro de un horario que no afecte a EL CLIENTE.

      b. Mantenimiento Correctivo (los servicios necesarios), los cuales no podrán durar más de 24 horas, en caso contrario se compensara al consumidor con la parte proporcional del período de afectación del servicio y como bonificación el 20% del mismo período.

      c. Actualizaciones de Software de acuerdo a recomendaciones del fabricante.

      d. Mesa de ayuda

4. Siempre y cuando por causas imputables a "EL CONCESIONARIO" no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, éste dejará de cobrar a "EL SUSCRIPTOR" la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación

5. Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura 72 horas siguientes al reporte "EL PROVEEDOR", hará la compensación por la parte proporcional del

periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por "EL CLIENTE", dicha compensación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura; además deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

6. Para el caso de que haya cambios en las condiciones contratadas, EL PROVEEDOR notificará a EL CLIENTE a través de cualquier medio, incluido el electrónico al menos con 15 días de anticipación, el consumidor podrá solicitar la cancelación dentro de los 15 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.EL CLIENTE podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando el proveedor del servicio modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo.

QUINTA.- VIGENCIA

Ambas PARTES acuerdan que la duración del presente CONTRATO, será por tiempo indefinido. EL CLIENTE tendrá derecho a cancelar el contrato en cualquier momento, lo cual deberá realizarse a través de una notificación al número telefónico 55 5420 5321 o al correo electrónico atencionaclientes@evox.com.mx, o por el mismo medio en que contrató los servicios de telecomunicaciones.

La cancelación no eximirá a EL CLIENTE, en ningún caso, del pago de las cantidades adeudadas por la prestación de los Servicios.

SEXTA.- PLAZO PARA INICIAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

EL PROVEEDOR contará con 10 (diez) días naturales a partir de la firma del presente CONTRATO para instalar los EQUIPOS y que sea asegurado su adecuado funcionamiento bajo las condiciones ambientales adecuadas para equipos electrónicos y habiendo realizado todas las pruebas que resulten necesarias o convenientes, deberán firmar ambas PARTES la Carta de entrega y Activación de los Servicios y con esto se iniciará la prestación de los SERVICIOS, por lo que a partir de este acto, se iniciará la facturación de los servicios descritos en el Anexo I del presente contrato.

SEPTIMA.- INCUMPLIMIENTO DE LAS PARTES

En el supuesto que se presente cualquiera de los siguientes eventos, el mismo se considerará un incumplimiento por la Parte que lo causó conforme al presente CONTRATO ("EVENTO DE INCUMPLIMIENTO"):

a. Que **EL CLIENTE** no realice oportunamente el pago dentro de los 15 días naturales posteriores a la entrega de la factura correspondiente.
b. Que cualquier declaración realizada por alguna de las PARTES en el presente CONTRATO o ANEXO hubiere resultado errónea al momento en que la misma fue hecha.
c. La falta de cumplimiento de cualquier obligación por alguna de las PARTES conforme a lo establecido en el presente CONTRATO y/o ANEXOS.

d. Que EL CLIENTE no mantenga durante la vigencia del presente contrato, las condiciones adecuadas para el correcto funcionamiento de los equipos de acuerdo a lo establecido en la Cláusula DÉCIMA

OCTAVA. DERECHOS

Las PARTES acuerdan que en caso de que ocurra cualquier EVENTO DE INCUMPLIMIENTO, la Parte afectada podrá, rescindir este CONTRATO y cualquiera o todos los ANEXOS y sin necesidad de declaración judicial como se señala en la cláusula DÉCIMA PRIMERA, lo anterior no exime a EL CLIENTE del pago de las contraprestaciones adeudadas por los servicios efectivamente prestados a EL CLIENTE.

EL PROVEEDOR no podrá obligar a EL CLIENTE a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles.

EL PROVEEDOR de conformidad con lo establecido en la LEY, deberá entregar a EL CLIENTE a la firma del presente contrato y mantenerla de manera permanente en su página de internet la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en la cual se incluirán los "Derechos" de los que debe de gozar, entre los cuales se mencionan de forma enunciativa más no limitativa, los siguientes:

1. A rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada.

2. Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por "EL CONCESIONARIO" los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor a 2 ciclos de facturación además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.

3. A que el presente contrato de adhesión, sólo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgara por medios electrónicos.

4. A cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorizacióndeEL PROVEEDOR.

5. A no recibir llamadas de EL PROVEEDOR sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos;

Los usuarios con discapacidad, tendrán acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios y de conformidad con los lineamientos que emita el IFT. Por lo que EL PROVEEDOR con el objeto de que exista una igualdad real de oportunidades, proporcionará a EL CLIENTE con discapacidad los siguientes beneficios:

I. A solicitar y recibir asesoría sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones;
II. A contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la

página electrónica de EL PROVEEDOR, la cual contará con formatos que tengan funcionalidades de accesibilidad de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto, sin perjuicio de recibirlas por otros medios;

III. A contar, previa solicitud del usuario, con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva a los servicios de telecomunicaciones;

IV. Al acceso a un número telefónico para servicios de emergencia, armonizado a nivel nacional y, en su caso mundial, que contemple mecanismos que permitan identificar y ubicar geográficamente la llamada y, en su caso, mensajes de texto; en los términos y condiciones que determine el Instituto en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública;

V. A no ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios de telecomunicaciones;

VI. A que las instalaciones o centros de atención al público de los concesionarios o autorizados cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos para puedan recibir atención, siempre y cuando dichas adaptaciones no impongan una carga desproporcionada o indebida al concesionario o autorizado, de conformidad con los lineamientos que emita el Instituto;

VII. A que las páginas o portales de internet, o números telefónicos de atención al público de los concesionarios o autorizados cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y

VIII. A recibir atención a través de personal capacitado.

Para estos efectos EL CLIENTE, deberá ponerse en contacto con EL PROVEEDOR, a través del número telefónico 55 5420 5321 o al correo electrónico atencionaclientes@evox.com.mx.

NOVENA. PORTABILIDAD NUMERICA

EL CLIENTE, de acuerdo a lo previsto por la LEY en cuanto a las Reglas de Portabilidad numérica tendrá derecho a la portabilidad de su número telefónico, es decir podrá conservar el mismo número telefónico al cambiarse de Proveedor de Servicio de Telecomunicaciones.

Al respecto, se citan de manera enunciativa más no limitativa los siguientes beneficios, derivados del derecho a la portabilidad:

a) Portabilidad del número dentro de un plazo de 24 horas.
b) Portabilidad del número de forma gratuita.
c) A partir de que se ejecute la portabilidad, y sin la exigencia de requisitos adicionales a cancelar de manera automática la relación contractual con EL PROVEEDOR, únicamente respecto de aquellos servicios cuya prestación requieran de los números telefónicos a ser portados.
d) A cancelar de manera gratuita el proceso de portabilidad sin perjuicio de las obligaciones contractuales que se hubieran adquirido con la contratación del servicio.
e) A exigir el pago de la pena convencional que será equivalente a la parte proporcional del precio del servicio contratado más un 20% del monto correspondiente a dicha parte proporcional, si la portación no se ejecute en los plazos establecidos en la legislación aplicable o en la fecha comprometida cuando de manera expresa se haya acordado con EL CLIENTE.

f) A cancelar, sin el pago de las penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados cuando se haya solicitado la portabilidad del número y esta no se ejecute dentro de los plazos establecidos por causas no imputables a EL CLIENTE.
g) A cambiar de domicilio dentro del área de cobertura de EL PROVEEDOR.
h) A recuperar sus números cancelados, siempre y cuando no hayan transcurrido más de 40 (cuarenta) días naturales desde su cancelación.
i) A la protección de los datos personales proporcionados por EL CLIENTE para tramitar la portabilidad, en términos de las leyes aplicables, y
j) A no ser contactado por EL PROVEEDOR cuando el número de EL CLIENTE haya sido portado a otro operador.
k) A exigir el pago de penas convencionales establecidas en los contratos de nuevos servicios que celebre el usuario con el Proveedor Receptor, cuando el servicio contratado no se preste conforme a los parámetros de calidad establecidos en el contrato o en las disposiciones administrativas que resulten aplicables

La portabilidad no exentará a EL CLIENTE de cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que· se incluyen, la devolución del equipo que no sea de su propiedad, así como también no lo exime del pago de las cantidades adeudadas por los servicios efectivamente prestados.

DECIMA. EQUIPO

EL CLIENTE, señala que El EQUIPO requerido para la prestación de los SERVICIOS, será ubicado en _____ el día _____ en el horario _____.

Las partes acuerdan que, los EQUIPOS que se entregarán en comodato a EL CLIENTE se desglosarán en el Anexo II de este contrato, mismos que podrán cambiar debido a las avances tecnológicas con la finalidad de proveerle mejor calidad de los SERVICIOS a EL CLIENTE; situación que, de ser el caso, será Informada con toda oportunidad por EL PROVEEDOR a EL CLIENTE por cualquier medio con el que cuente.

Ambas partes acuerdan que el equipo instalado para la entrega de los SERVICIOS contratados, podrá ser propiedad de cualquiera de las partes, aclarando que en caso de que el EQUIPO sea propiedad de EL PROVEEDOR, EL CLIENTE lo recibirá en calidad de comodatario, por lo que será responsable del EQUIPO y deberá de resguardarlo en las mismas condiciones que fue instalado y adecuado para su correcto funcionamiento.

En caso de que EL EQUIPO sea propiedad de EL CLIENTE por haberlo obtenido por su cuenta, EL PROVEEDOR deberá de evaluarlo e informar a EL CLIENTE si el EQUIPO cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación de los SERVICIOS contratados, así como las consecuencias que se pueden presentar al usar ese EQUIPO.

DAÑO, DESTRUCCIÓN O PÉRDIDA

A partir de la fecha de inicio de vigencia del presente CONTRATO y hasta la fecha en que el EQUIPO propiedad de EL PROVEEDOR sea devuelto por **EL CLIENTE** a **EL PROVEEDOR**, será responsabilidad de **EL CLIENTE** la pérdida parcial o total del EQUIPO, daño total o parcial, destrucción, o si el EQUIPO se vuelve inutilizable o inadecuado permanentemente por fallas no

atribuidas al funcionamiento normal por uso del EQUIPO, salvo por el deterioro normal por el paso del tiempo.

En caso de que el EQUIPO, sufra un daño total o parcial por causas no imputables a EL CLIENTE, el proveedor suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación del equipo, salvo que se proporcione al consumidor un equipo terminal sustituto.

La suspensión del cobro no procederá cuando el proveedor acredite que el consumidor está haciendo uso del servicio

En caso de robo, EL CLIENTE, deberá presentar dentro de las 72 horas, la denuncia ante autoridad competente con la finalidad de que no se le cobre el equipo a EL CLIENTE

DÉCIMA PRIMERA. TERMINACIÓN Y RESCISIÓN

Para la terminación del presente CONTRATO por cualquiera de las PARTES sin que medie un evento de incumplimiento, será necesario realizar una notificación a la otra Parte. La terminación de este contrato no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios efectivamente prestados y utilizados.

Las PARTES acuerdan que cualquier EVENTO DE INCUMPLIMIENTO constituirá una causa de rescisión del presente CONTRATO, por lo que la Parte afectada podrá, rescindir el presente CONTRATO, mediante notificación a la otra Parte y sin necesidad de declaración judicial alguna. En este supuesto, y en caso de que el propietario del EQUIPO sea**EL PROVEEDOR,EL CLIENTE**, se obliga a devolver cualquier equipo utilizado para recibir el SERVICIO, lo anterior no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios.

De igual forma el contrato podrá rescindirse cuando EL PROVEEDOR modifique las condiciones originalmente contratadas y no sean cumplidas.

En caso de que EL CLIENTE desee cancelar algún Servicio, por así convenir a sus intereses, podrá hacerlo en el momento en el que lo decida, lo anterior no lo exime de pagar los adeudos que en su caso tuviere pendientes con EL PROVEEDOR, dicha cancelación podrá llevarla a cabo a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrato los SERVICIOS.

En caso de que EL PROVEEDOR no preste los Servicios en la forma y términos convenidos en el presente contrato, así como con los estándares de calidad establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes que no sean atendidas por EL PROVEEDOR conforme a lo establecido en este documento, EL CLIENTE tendrá el derecho de cancelar los Servicios sin responsabilidad alguna de su parte.

EL CLIENTE podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, para lo que el proveedor tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados. .

En caso de la ejecución de la portabilidad, los servicios se cancelaran.

DÉCIMA SEGUNDA. CESION O SUBARRENDAMIENTO POR EL CLIENTE

Las PARTES acuerdan en este acto que **EL CLIENTE** no podrá subarrendar, dar en comodato o bajo cualquier título legal, permitir el uso a terceros de EL EQUIPOo SERVICIOS, objeto del presente CONTRATO, sin el consentimiento previo y por escrito de **EL PROVEEDOR**. Así mismo, **EL PROVEEDOR** no podrá ceder sus derechos y obligaciones conforme al CONTRATO, sin el consentimiento previo y por escrito de **EL CLIENTE**.

DÉCIMA TERCERA. ALTERACIONES Y MODIFICACIONES AL EQUIPO UTILIZADO COMO PARTE DEL SERVICIO

EL CLIENTE se obliga a no hacer modificaciones, alteraciones o adiciones al EQUIPO utilizado para la entrega de los SERVICIOS objeto de este contrato (distintas a los accesorios y controles normales de operación), sin el previo consentimiento por escrito de **EL PROVEEDOR**.

DECIMA CUARTA.PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Para efectos de lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, LFPDP y las disposiciones que de ella emanen; las partes reconocen y aceptan expresamente que, la forma y términos en que cualquier información o datos que se consideren datos personales, que se encuentren en poder de cada una de las partes en términos de LFPDP, y que se entreguen recíprocamente, serán protegidos y tratados de conformidad con lo que se establece el Aviso de Privacidad, el cual se puede consultar en la página web de EL PROVEEDOR, www.evox.com.mx.

En términos del Aviso de Privacidad, las partes adoptarán las medidas de índole técnico y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales entregados entre las partes y evitarán su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Las partes se comprometen y obligan a tratar los datos de carácter personal que la otra parte le entregue o dé acceso, de conformidad con lo establecido en la LFPDP, y de acuerdo con las instrucciones previstas en la legislación aplicable, para la estricta prestación de los servicios encomendados, configurándose por tanto en encargados de tratamiento.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las partes, serán responsables de cuantas sanciones, multas o reclamaciones que por daños y perjuicios, se deriven de dicho incumplimiento. Todo ello con independencia de que tal incumplimiento podrá ser causa de resolución de este contrato entre las partes.

Las partes tendrán, respecto de cualesquiera datos personales entregados entre ellas, los derechos y obligaciones establecidos en el Aviso de Privacidad.

DECIMA QUINTA. NOTIFICACIONES, REPORTES Y QUEJAS

Cualquier notificación que deba de hacerse conforme al presente CONTRATO, deberá ser enviado mediante mensajería especializada o por cualquier otro medio incluyendo el electrónico. Dichas notificaciones deberán ser enviadas a los domicilios de las PARTES que a continuación se mencionan y en caso de realizar la notificación a través de correo electrónico, la parte destinataria deberá acusar de recibido por el mismo medio.

EL PROVEEDOR cuenta con un Centro de Atención a Clientes con el número telefónico 55 5420 5321así como con el correo electrónico atencionaclientes@evox.com.mx para realizar consultas, reclamaciones, reportes por fallas y/o quejas, con un horario disponible las 24 horas, los 365 días del año.

Para **ELPROVEEDOR**:

Domicilio:

Av. Río Mixcoac No. 97, en la Col. Insurgentes Mixcoac, Delegación Benito Juárez, en la Ciudad de México, C.P. 03920

Correo electrónico: atencionaclientes@evox.com.mx

Para **EL CLIENTE**:

Domicilio: _____

Correo electrónico:

Para el caso de que alguna de las Partes cambie su domicilio, deberá dar aviso a la otra con dos días hábiles de anticipación a la fecha efectiva del cambio y en caso de que no se haga, todos los avisos y notificaciones realizados conforme al presente, serán considerados válidos y debidamente hechos.

DECIMA SEXTA. LEGISLACION Y JURISDICCION APLICABLE

El presente CONTRATO se interpretará de conformidad y se regirá por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. En este acto, las PARTES expresamente acuerdan que en caso de presentarse controversias por virtud de la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, podrán acudir a resolverlas en la vía administrativa ante la PROFECO Y en caso de no ser resueltas las pretensiones de las PARTES ante esta, podrán acudir ante los Tribunales competentes.

DÉCIMA SÉPTIMA. DATOS REGISTRALES

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número **165** de fecha **25** del mes de **julio** de **2017**.

Así mismo EL CLIENTE podrá consultar dicho registro en www.profeco.gob.mx/spt_contratos/165_17.pdf y en el siguiente código **QR**

Cualquier variación en la carátula y de las cláusulas del presente contrato, con el que firme "EL CLIENTE", se tendrán por no puestas y las mismas serán nulas.

Leído que fue el presente contrato y enteradas las partes del contenido y alcance de todas y cada una de las cláusulas, lo firman de conformidad por duplicado y ante dos testigos, en la Ciudad de _____ el _____ del mes de _____ del año _____.

EL PROVEEDOR	EL CLIENTE
EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. de C.V.	_____.
_____	_____
Testigo	Testigo

ANEXO I. SERVICIOS

ANEXO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. Y _____ DE FECHA _____ DE _____ DE ___.

SERVICIOS

1. Telefonía Fija

La telefonía fija es el servicio final de telecomunicaciones, por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios a través de líneas telefónicas, las cuales están conectadas a una central de conmutación automática, para establecer la comunicación entre los usuarios.

Los servicios de Telefonía Fija son:

- Llamadas locales
- Llamadas a celulares locales
- Llamadas de larga distancia Internacional

Las tarifas aplicables a los servicios de Telefonía Fija, se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, y pueden ser consultadas en el sitio web de esta autoridad: http://rpc.ift.org.mx/rpc/ y en la página web de Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V., www.evox.com.mx , así como en sus oficinas comerciales.

2. Enlaces Dedicados

Los enlaces dedicados es el servicio de comunicación de punto a punto para acceso a internet o para transmisión de datos. Estos pueden ser enlaces LAN a LAN ò MPLS`s. Una de las puntas (o ambas) podrán estar en el lugar donde designe el cliente y la otra punta correspondiente, si es el caso, en el sitio donde se encuentra instalada la infraestructura central.

Las tarifas aplicables a los servicios de Enlaces Dedicados, se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, y pueden ser consultadas en el sitio web de esta autoridad: www.ift.gob.mx y en la página web de Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V., www.evox.com.mx , así como en sus oficinas comerciales.

Enlaces Dedicados
Ancho de Banda
(Mbps)

2	
4	
6	
8	
10	
12	
14	
16	
18	
20	
22	
24	
26	
28	
30	
32	
34	
36	
38	
40	
42	
44	

46 ☐
48 ☐
50 ☐
60 ☐
70 ☐
80 ☐
90 ☐
100 ☐
110 ☐
120 ☐
130 ☐
140 ☐
150 ☐
200 ☐
300 ☐
400 ☐
500 ☐
600 ☐
700 ☐
1000 ☐

Las partes firman el presente Anexo por duplicado, en la Ciudad de _____ el _____ del mes de _____ del año _____.

EL PROVEEDOR

EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. de C.V.

EL CLIENTE

_____.

_____
Testigo

_____
Testigo

ANEXO II.- EQUIPOS
ANEXO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. Y _____ DE FECHA _____ DE _____ DE ___.

Para proporcionar los SERVICIOS contratados, EL PROVEEDOR entrega el EQUIPO que se relaciona en este documento, mismo que se dará en comodato a EL CLIENTE.
Equipo entregado a EL CLIENTE:

Código/ Modelo	Cantidad/ Unidad	Marca	Equipo	Descripción	Firma Recibido

Por su parte EL CLIENTE, en su calidad de comodatario del EQUIPO entregado, está obligado a devolverlo a la terminación del presente contrato.

En virtud del otorgamiento en Comodato del EQUIPO, EL CLIENTE se obliga a:

i) Poner toda diligencia en la conservación del EQUIPO proporcionando a éste todas las condiciones sugeridas por EL PROVEEDOR para su cuidado y buen funcionamiento.

ii) Si el EQUIPO se pierde, se daña total o parcialmente, o el deterioro es tal que ya no sea susceptible de emplearse en su uso ordinario por causa imputable a EL CLIENTE, este deberá restituir o en su caso pagar a solicitud de EL PROVEEDOR el valor del mismo. Con la excepción del desgaste normal por el paso del tiempo

En caso de que el EQUIPO se deteriore por el solo efecto del uso para el que se entregan, EL CLIENTE no es responsable del deterioro, por lo que no deberá pagarlo.

Para el caso de pérdida parcial o total del EQUIPO, daño total o parcial, destrucción, o si el EQUIPO se vuelve inutilizable o inadecuado permanentemente por fallas no atribuidas al funcionamiento normal por uso del EQUIPO, EL CLIENTE deberá pagar a EL PROVEEDOR, el costo de este.

Las partes firman el presente Anexo por duplicado, en la Ciudad de _____ el _____ del mes de _____ del año _____.

EL PROVEEDOR

EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. de C.V.

_____

Testigo

EL CLIENTE

_____.

_____

Testigo

ANEXO III.- CARTA DE ENTREGA Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS

ANEXO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. Y _____ DE FECHA _____ DE _____ DE ___.

La presente, hace constar que Evoluciona Comunicaciones, S.A de C.V. ha hecho entrega y ha activado de forma satisfactoria los SERVICIOS descritos en el Anexo I de este contrato, a EL CLIENTE _____, con fecha de _____ el _____ del mes de _____ del año _____..

A la firma del presente, se dan por entregados y activados los servicios contratados por EL CLIENTE, _____ a EL PROVEEDOR, Evoluciona Comunicaciones, S.A de C.V., a entera Satisfacción de EL CLIENTE, por lo que a partir de esta fecha se iniciará la prestación de los SERVICIOS.

Las partes firman el presente Anexo por duplicado, en la Ciudad de _____ el _____ del mes de _____ del año _____.

EL PROVEEDOR

EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. de C.V.

_____

Testigo

EL CLIENTE

_____.

_____

Testigo

ANEXO IV.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIOS (TÉRMINOS Y CONDICIONES)

ANEXO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V. Y _____ DE FECHA _____ DE _____ DE ___.

Telefonía Fija

BONIFICACIONES MENSUALES

En el caso de que EL PROVEEDOR no proporcione o no suministre los SERVICIOS a EL CLIENTE de la forma y términos contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigente, EL PROVEEDOR deberá compensar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento) del monto que corresponde al periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado.

DEFINICIONES

Llamadas de Salida: Se entenderá como llamada saliente, toda aquella que se origine en el equipo de EL CLIENTE (Punta A) hacia cualquier equipo de comunicaciones conectado a la red telefónica pública (Punta B).
Llamadas de Entrada: Se entenderá como llamada entrante, toda aquella que se origine en cualquier equipo conectado a la red pública y que tenga como destino el equipo de EL CLIENTE. En este caso la nomenclatura es la misma siendo la Punta A quien origina la llamada y la Punta B quien recibe la llamada.
Llamadas Válidas: Para propósitos exclusivos del cálculo del parámetro de completación de llamadas, se entenderá como llamada válida, toda aquella llamada entrante o saliente que alcance la Central de EL PROVEEDOR que contenga información suficiente para ser enrutada y quede registrada en las centrales,esto no implica que una llamada entrante vaya a ser cobrada, simplemente se considera que EL PROVEEDOR entregó la llamada con éxito y no hubo problema de calidad alguno en la misma
Llamada Completada: Aquellas llamadas que fueron contestadas o aquellas que timbraron en el destino sin ser contestadas, esto no implica que una llamada que timbró y no se contestó vaya a ser cobrada, simplemente se considera que EL PROVEEDOR entregó la llamada con éxito y no hubo problema de calidad alguno en la misma.

RESPONSABILIDAD

EL PROVEEDOR será responsable de la disponibilidad del servicio que corresponde a su red, por lo que en caso de que EL PROVEEDOR no proporcione o no suministre los SERVICIOS a EL CLIENTE de la forma y términos contratados EL CLIENTE podrá solicitar la bonificación establecida en el apartado de BONIFICACIONES MENSUALES y en su caso la rescisión del presente contrato.

LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE EVOX

Cuando se interrumpan los SERVICIOS que proporciona EL PROVEEDOR, por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas contadas a partir del momento en que EL CLIENTE haya dado el aviso correspondiente, EL PROVEEDOR está obligado a compensar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento) del monto que corresponde al periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado aun cuando la interrupción sea por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

EL PROVEEDOR no será responsable por cualquier deterioro, o daños causados a las instalaciones de EL CLIENTE, que pudieran ser el resultado de proporcionar el Servicio, que no impliquen negligencia por parte de EL PROVEEDOR.

Los parámetros de medición de los niveles de servicio se refiere a la posibilidad de conexión desde el punto de demarcación de EL CLIENTE hasta la Red de EL PROVEEDOR, incluyendo los circuitos de acceso local

proporcionados por EL PROVEEDOR. Los parámetros de medición de los niveles de servicio no incluye eventos de mantenimiento o cualquier evento que sea causado por EL CLIENTE que imposibilite la prestación del servicio.

EL PROVEEDOR cuenta con el número telefónico 55 5420 5321, así como con el correo electrónico *atencionaclientes@evox.com.mx disponible las 24 horas todos los días del año,* para que EL CLIENTE se comunique al Centro de Servicio de Atención a Clientes para cualquier aspecto relacionado con la prestación del mismo. En caso que EL PROVEEDOR no cumpla con los tiempos garantizados anteriormente, EL PROVEEDOR revisará todos los reportes de falla que hayan sido generados al último día del mes para calcular los reembolsos que en su caso correspondan mismos que no podrá exceder el 100% del monto de renta mensual.

Para efectos de cálculo de reembolso, serán considerando únicamente aquellos eventos en los que EL CLIENTE reporte la falla al Centro de Atención a Clientes de EL PROVEEDOR en donde se le asignará un número de reporte, iniciándose a partir de ese momento el tiempo de afectación y procedimiento de solución para atender la falla reportada. Todos los cálculos se realizarán basados en porcentajes mensuales.

EL PROVEEDOR incorporará el enlace a sus sistemas de monitoreo en su Centro de Operación de la Red, el cual mide el correcto funcionamiento del enlace.

BONIFICACIONES MENSUALES

En el caso de que EL PROVEEDOR no proporcione o no suministre los SERVICIOS a EL CLIENTE de la forma y términos contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigente, EL PROVEEDOR deberá compensar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento) del monto que corresponde al periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado

LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE EL PROVEEDOR

Cuando se interrumpan los SERVICIOS que proporciona EL PROVEEDOR, por un tiempo mayor de 72 horas consecutivas contadas a partir del momento en que EL CLIENTE haya dado el aviso correspondienteEL PROVEEDOR, está obligado a compensar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento) del monto que corresponde al periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratados aun cuando la interrupción sea por causas de fuerza mayor o caso fortuito.
Tiempo de ventanas de Mantenimiento Correctivo, fallas de energía o fallas dentro de la LAN del cliente.

EL PROVEEDOR no será responsable por cualquier deterioro, o daños causados a las instalaciones de EL CLIENTE, que pudieran ser el resultado de proporcionar el Servicio, que no impliquen negligencia por parte de EL PROVEEDOR.

Los parámetros de medición de los niveles de servicio se refiere a la posibilidad de conexión desde el punto de demarcación de EL CLIENTE hasta la Red de EL PROVEEDOR, incluyendo los circuitos de acceso local proporcionados por EL PROVEEDOR. Los parámetros de medición de los niveles de servicio no incluyen eventos de mantenimiento o cualquier evento que sea causado por EL CLIENTE que imposibilite la prestación del servicio.

EL PROVEEDOR cuenta con el número telefónico así como con el correo electrónico *atencionaclientes@evox.com.mx* para que EL CLIENTE se comunique al Centro de Servicio de Atención a Clientes para cualquier aspecto relacionado con la prestación del mismo. En caso que EL PROVEEDOR no cumpla con los tiempos garantizados anteriormente, EL PROVEEDOR revisará todos los reportes de falla que hayan sido generados al último día del mes para calcular los reembolsos que en su caso correspondan mismos que no podrá exceder el 100% del monto de renta mensual.

Para efectos de cálculo de reembolso, serán considerando únicamente aquellos eventos en los que EL CLIENTE reporte la falla al Centro de Atención a Clientes de EL PROVEEDOR en donde se le asignará un número de reporte, iniciándose a partir de ese momento el tiempo de afectación y procedimiento de solución para atender la falla reportada. Todos los cálculos se realizarán basados en porcentajes mensuales.

Las partes firman el presente Anexo por duplicado, en la Ciudad de _____ el _____ del mes de _____ del año _____.

EL PROVEEDOR	EL CLIENTE
EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. de C.V.	_____.
_____	_____
Testigo	Testigo

Sin más por el momento

ATENTAMENTE

LCDO. JESÚS ALZÚA PÉREZ
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES