

Términos y Condiciones sobre el PAQUETE APOYO POR CONTINGENCIA PyME (“PAQUETE”) NI\* 425433, que Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (“TELNOR”) ofrece a los consumidores (“CONSUMIDOR(ES)”) que cuenten o no con una línea TELNOR de uso comercial activa (“LÍNEA TELNOR”).

Paquete no vigente, la información va dirigida a clientes existentes que contrataron este servicio antes de su cancelación.

El “PAQUETE” incluye bajo un esquema de renta mensual fija:

- a) Llamadas nacionales entrantes ilimitadas
- b) Llamadas nacionales salientes ilimitadas a números de emergencia 911, 089, y de asistencia sanitaria establecidos por el Gobierno Federal y Soporte Telnor 800 123 2222, 800 123 0321, 050.
- c) Servicio de acceso a internet de banda ancha con velocidad de 2 Mbps (“SERVICIO Infinitum” hasta 2 Megas). No incluye navegación para conexión a servicios de videojuegos.

La velocidad de navegación es de hasta 2 Mbps, pudiendo variar en función de la concentración de tráfico en la red al momento de realizar la conexión.

El precio del PAQUETE es de \$84.43 (ochenta y cuatro pesos 43/100 M.N.), más impuestos.

El precio publicado incluyendo impuestos es de \$100.00 (cien pesos 00/100 M.N.).

El “CONSUMIDOR” reconoce y acepta que:

- La contratación del “PAQUETE” es por línea Telnor por lo que los servicios y/o los beneficios incluidos en este sólo les serán aplicables a la línea Telnor en la que se contrate.
- Limitado a un apoyo por domicilio, sin importar el número de líneas que tenga contratadas el mismo usuario.
- La velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo sus hábitos de consulta de información de la red de internet, los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por EL CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior de EL CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos de EL CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a un mismo EQUIPO TERMINAL. TELNOR prestará EL SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo a los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. EL CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada dependiendo de la localización de su domicilio.
- No disponible para clientes nuevos que contraten o se porten a Telnor dentro del periodo que va del 31 de agosto de 2021 al 30 de noviembre de 2021.
- El cliente deberá estar al corriente del pago de sus servicios al corte del 31 de agosto de 2021 o de su último corte de facturación si éste fuera posterior al 31 de agosto de 2021.

- Este servicio permitirá al usuario cambiarse de su plan contratado a un plan limitado, suspendiendo el pago del cargo correspondiente al plan originalmente contratado por un periodo de hasta 90 días.
- En caso de que el cliente tenga diferidos los Gastos de Instalación y/o cambio de domicilio, éstos se suspenderán durante la vigencia del Plan de apoyo por contingencia PyME y se reactivarán en cuanto regrese al plan originalmente contratado.
- Telnor podrá en cualquier momento extender tanto la vigencia de activación, como de duración del beneficio.
- Telnor podrá ofrecer beneficios adicionales a los usuarios relativos a la ampliación de la vigencia del plan, del periodo de disponibilidad, de la reducción de la tarifa o el incremento de servicios y/o unidades y/o velocidades de los servicios descritos en el literal C. Estructura Tarifaria; todo lo cual en tanto se encuentren vigentes los acuerdos descritos en el literal J. Justificación de la oferta comercial.
- Al solicitar el paquete Apoyo por contingencia PyME no quedarán suspendidos y en consecuencia, el cliente deberá pagar mes a mes, adicional al precio del Paquete Apoyo por contingencia PyME, los cargos facturados relacionados con: a) Servicios adicionales de telecomunicaciones; b) Suscripciones y servicios de terceros, y c) Compras de bienes y servicios a través de Tiendas Telnor; que el cliente tenga contratados previamente o que contrate durante la vigencia del Paquete.
- Para optar al beneficio del paquete Apoyo por contingencia PyME, se requiere estar al corriente en todos los pagos facturados. Si el cliente cuenta con servicios adicionales cuyo pago esté domiciliado a su Recibo Telnor o bienes que hayan sido adquiridos en pagos a meses con cargo a su recibo Telnor (financiamiento), estos deberán ser pagados de forma regular, sin perjuicio de que en caso de incumplimiento de pago los servicios podrán ser suspendidos y/o exigible la liquidación de las cuotas pendientes de pago de los bienes adquiridos a plazo.
- Terminado la vigencia del Paquete Apoyo por contingencia PyME, el usuario retomará los servicios originalmente contratados previos a tomar el beneficio del Paquete Apoyo por contingencia PyME y, en consecuencia, deberá continuar con el pago de facturación corriente.

Para evitar el daño que se pueda causar a la red de TELNOR y en virtud de que este beneficio es para clientes comerciales, los clientes no podrán realizar la comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre el servicio de Internet. El servicio sólo podrá ser solicitado dentro del periodo que va del 1 de septiembre de 2021 al 30 de noviembre de 2021; sin que en ningún caso el uso del paquete de apoyo exceda el 31 de diciembre de 2021. En caso de que el "CONSUMIDOR" desee terminar anticipadamente el "PAQUETE" de que se trate deberá: (i) notificar a "TELNOR" la terminación anticipada del "PAQUETE" por escrito o en su caso, comunicándose al número 800 123 0321; (ii) cuando menos haber facturado una renta mensual de el "PAQUETE" y (iii) no contar con adeudos pendientes a la fecha efectiva de terminación.

“TELNOR”, sin responsabilidad alguna, y sin necesidad de declaración judicial podrá rescindir el “Paquete” contratado, en caso de que el “Cliente” de que se trate incurra en cualquiera de los supuestos señalados a continuación:

Por falta de pago oportuno de dos o más recibos.

- Por baja de la línea TELNOR.
- Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en el Contrato Marco de Prestación de Servicios y/o en las Condiciones del Servicio Infinitum Negocio según corresponda. La terminación, cancelación y/o rescisión del “Paquete” contratado independientemente de la causa que la hubiera originado, no libera al “Cliente” del pago de los adeudos que tenga con motivo del servicio previamente proporcionado. Una vez terminado, cancelado y/o rescindido el Paquete, las tarifas aplicables a los servicios se ajustarán conforme a aquellas tarifas que se encuentren vigentes respecto del plan base contratado originalmente por el “Cliente”.

Para la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones el “Cliente” se sujeta a la legislación y jurisdicción aplicable a los Tribunales Federales del lugar donde el “Cliente” haya suscrito el Contrato Marco de Prestación de Servicios y/o en las Condiciones del Servicio Infinitum Negocio, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudieran corresponderles.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que los términos y condiciones establecidos en el Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (“CONTRATO”) y/o en las Condiciones del Servicio correspondientes (“CONDICIONES DEL SERVICIO”) rigen y le son aplicables al “PAQUETE” contratado por el CONSUMIDOR.

\* Número de Inscripción, asignado por IFT en el Registro Público de Telecomunicaciones