

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO**1. DEFINICIONES.**

ACCESORIOS: Cables, conectores y microfiltros, que se incluyen dentro del KIT DE CONEXIÓN.

CANAL COMERCIAL: Se consideran como tales a los Centros de Atención Telnor; la página www.telnor.com; y el Centro de Atención Telefónica señalado en el Contrato.

CORREO ELECTRÓNICO: Servicio opcional sin costo que le permite al CONSUMIDOR enviar, recibir y/o almacenar información vía electrónica; cuyas políticas de uso se encuentran disponibles en la siguiente liga:

<http://www.telnor.com/web/hogar/cuenta-correo.html>.

CUENTA INTERNET: Cuenta de acceso al SERVICIO que identifica al CONSUMIDOR a través de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN.

DIRECCIÓN IP DINÁMICA: Dirección numérica que se asigna aleatoriamente al CONSUMIDOR cada vez que se conecta a Internet.

EI CONSUMIDOR: Persona física o moral que contrata el SERVICIO a través de cualquier canal comercial.

ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN: Se consideran los siguientes: **(a) NOMBRE DEL USUARIO (Username):** nombre que identifica al CONSUMIDOR para acceder y usar el SERVICIO y que podrá ser modificado en cualquier momento a voluntad del CONSUMIDOR; **(b) CONTRASEÑA (Password):** conjunto de letras y/o números determinado por el CONSUMIDOR, necesarios para acceder al SERVICIO y que podrá ser modificado en cualquier momento a voluntad del CONSUMIDOR.

EQUIPO: Equipo de cómputo y/o cualquier otro dispositivo electrónico compatible para el uso del SERVICIO.

UNIDAD TERMINAL DE DATOS: Dispositivo (modem, terminal de red óptica u otro equipo que codifica los datos para su transmisión) propiedad de TELNOR que permite al CONSUMIDOR enviar o recibir información por Internet, cuyas especificaciones pueden ser consultadas en la página: www.telnor.com/modem. El CONSUMIDOR podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una o doble banda, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.

KIT DE CONEXIÓN: Paquete que contiene el manual o instructivo de uso y activación, ACCESORIOS y la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

LÍNEA TELNOR: Línea fija de telefonía básica, residencial o comercial, compatible con el SERVICIO que el CONSUMIDOR deberá tener contratada con TELNOR para que esté en aptitud de hacer uso del SERVICIO, en el entendido que éste no será prestado en troncales analógicas o digitales, líneas directas digitales conectadas a concentradores, líneas con multiplicadores y líneas Turbo Access.

SERVICIO: Acceso temporal a Internet prestado por TELNOR que permite al CONSUMIDOR navegar en Internet, de acuerdo con la modalidad del SERVICIO elegida.

VOZ SOBRE IP (VoIP): Protocolo que emplea diversos medios para convertir la voz en paquetes de datos, los cuales son transportados entre dos puntos a través de redes que utilizan el protocolo IP (Protocolo de Internet).

2. DEL SERVICIO. Las características del SERVICIO se señalan en el **Anexo "1"** de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR que utilice el SERVICIO podrá acceder a cualquier contenido, servicio o aplicación que se ofrezca en Internet de conformidad con la política de gestión de tráfico en la red de telecomunicaciones de TELNOR, misma que deberá cumplir con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT, la cual puede ser consultada en la página www.telnor.com. El CONSUMIDOR podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una o doble banda por un

plazo indeterminado, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda por un plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses.

En caso de que el CONSUMIDOR desee cambiar la opción seleccionada de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS deberá solicitar dicho cambio en cualquiera de los CANALES COMERCIALES y devolver a TELNOR la UNIDAD TERMINAL DE DATOS recibida originalmente de conformidad con lo establecido en el **Anexo "2"** adjunto. El CONSUMIDOR únicamente podrá realizar el cambio de esquema de renta mensual de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS al esquema de comodato, si ha transcurrido el plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o si notifica la terminación anticipada del SERVICIO y cubre a TELNOR el monto correspondiente a los cargos que se generen por el cambio de esquema.

3. MODALIDADES DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR elegirá la modalidad del SERVICIO en la SOLICITUD DE SERVICIO. La prestación del SERVICIO en la modalidad elegida por el CONSUMIDOR queda sujeta a la condición de que TELNOR cuente con la infraestructura y equipamiento necesario para prestar dicho SERVICIO. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que si por razones técnicas de TELNOR no se pudiera iniciar o continuar prestando el SERVICIO en la modalidad elegida por el CONSUMIDOR, TELNOR le informará tal situación, para que el CONSUMIDOR decida: (i) si desea continuar con el SERVICIO bajo la modalidad que TELNOR tenga disponible o (ii) se procede a la terminación del SERVICIO de acuerdo con lo señalado en la condición décima octava de este instrumento. En caso de que el CONSUMIDOR desee cambiar la modalidad del SERVICIO que hubiera elegido, deberá solicitar dicho cambio en cualquiera de los CANALES COMERCIALES. Para que TELNOR pueda realizar el cambio de modalidad del SERVICIO solicitada por el CONSUMIDOR, es necesario que: (i) se le haya facturado al CONSUMIDOR por lo menos un cargo mensual de la modalidad previamente elegida; (ii) exista disponibilidad y facilidades técnicas para efectuar el cambio de modalidad solicitada; y (iii) el CONSUMIDOR acepte el cargo correspondiente por concepto de cambio de modalidad, conforme a las tarifas que se encuentren registradas y vigentes ante el IFT, las cuales podrán ser consultadas en www.telnor.com.

4. REQUISITOS DE ACTIVACIÓN. Para la activación y uso del SERVICIO, el CONSUMIDOR deberá cumplir lo siguiente:

a) Que la LÍNEA TELNOR no tenga adeudos vencidos; no tenga trámites en proceso de ejecución; no esté suspendida, en proceso de baja o dada de baja; y pertenezca a una zona de cobertura donde TELNOR cuente con la INFRAESTRUCTURA y configuraciones necesarias para prestar el SERVICIO.

b) Contar con el KIT DE CONEXIÓN y el EQUIPO.

c) Para el caso de tecnologías ADSL (Línea de Suscripción Digital Asimétrica) y VDSL (Línea de Suscripción Digital de Alta Tasa de Transferencia), el CONSUMIDOR deberá cerciorarse de que la instalación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS se realice de conformidad con lo establecido en el **Anexo "2"** de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

5. KIT DE CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO. La entrega del KIT DE CONEXIÓN y la configuración del SERVICIO se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en el **Anexo "2"** de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. El SERVICIO se activará en la LÍNEA TELNOR en un máximo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha de contratación siempre que se cuente con la INFRAESTRUCTURA disponible en el sitio donde se efectuará la instalación; en caso contrario, la presente

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

CONDICIÓN DEL SERVICIO quedará sin efecto sin responsabilidad alguna para las PARTES.

7. CAMBIO DE DOMICILIO. En caso de que el CONSUMIDOR requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el SERVICIO, deberá solicitarlo a través de los CANALES COMERCIALES con el objeto de verificar si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas necesarias para la prestación del SERVICIO. En caso de que existan las facilidades técnicas necesarias, el CONSUMIDOR deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas vigentes del SERVICIO. TELNOR realizará los cambios necesarios para prestar el SERVICIO en el nuevo domicilio del CONSUMIDOR, en un plazo máximo de 10 (diez) días naturales. Tratándose de tecnología ADSL el CONSUMIDOR deberá instalar por su cuenta, en el nuevo domicilio, la UNIDAD TERMINAL DE DATOS. El SERVICIO se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el CONSUMIDOR, la cual solo podrá ser cambiada por razones técnicas de TELNOR que impidan conservar la misma, en cuyo caso, el cambio de modalidad no tendrá costo para el CONSUMIDOR. En caso de que el nuevo domicilio no cumpla con las facilidades técnicas requeridas para continuar prestando el SERVICIO, TELNOR procederá a dar por terminado el presente instrumento de acuerdo con lo señalado en el Contrato.

8. SOPORTE TÉCNICO. El SERVICIO contará con soporte técnico para la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS o para la atención de fallas del SERVICIO durante las 24 (veinticuatro) horas del día los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, para lo cual, el CONSUMIDOR deberá comunicarse al Centro de Atención Telefónica al 8001232222. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños en la UNIDAD TERMINAL DE DATOS imputables al CONSUMIDOR y/o en los ACCESORIOS, este último deberá pagar el cargo por reposición que corresponda. El CONSUMIDOR brindará acceso a los trabajadores y/o al personal que designe para tal efecto TELNOR, a los sitios donde se ubiquen los equipos, cableado y/o las instalaciones propiedad de TELNOR, a efecto de que estos realicen trabajos de supervisión, mantenimiento y/o reparación, previo aviso al CONSUMIDOR.

9. REEMPLAZO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS presente fallas no atribuibles al CONSUMIDOR, TELNOR realizará el reemplazo de la misma, sin cargo alguno para el CONSUMIDOR; si la falla es resultado de daño, afectación o pérdida de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS imputable al CONSUMIDOR, o si dicho equipo es robado, este último deberá cubrir a TELNOR el cargo por reposición de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS conforme a la tarifa vigente, misma que le será cargada en la factura; en todo caso, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de estas CONDICIONES DEL SERVICIO.

10. CUENTA INTERNET. El CONSUMIDOR tendrá conexión al SERVICIO de acuerdo con la modalidad del SERVICIO contratada a través de la CUENTA INTERNET.

11. CORREO ELECTRÓNICO. El CONSUMIDOR es el único responsable por el uso del CORREO ELECTRÓNICO, quedando expresamente prohibida la distribución masiva de mensajes electrónicos. El CORREO ELECTRÓNICO contará con una capacidad máxima de 10 GB disponibles para el envío y recepción de mensajes, por lo que es responsabilidad del CONSUMIDOR administrar la capacidad disponible para seguir recibiendo o enviando mensajes electrónicos. Una vez que se haya excedido esta capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, el CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere necesarios en un medio propio.

TELNOR no será responsable del contenido e integridad de los mensajes electrónicos depositados o enviados a través del CORREO ELECTRÓNICO, en virtud de que TELNOR no tiene acceso a la información o contenido que se transmite a través de este medio entre los usuarios de Internet.

12. APLICACIONES. TELNOR podrá proporcionar al CONSUMIDOR algunas aplicaciones (programas de software) que puedan serle de utilidad durante el uso del SERVICIO, cuya instalación y uso quedará bajo responsabilidad del CONSUMIDOR, las cuales no generarán invasión a su información personal. El CONSUMIDOR se obliga a instalar correctamente dichas aplicaciones en su EQUIPO y utilizarlas de acuerdo con las instrucciones que al efecto le indique TELNOR.

13. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

a) Conoce la naturaleza de Internet y sus limitaciones, así como sus cualidades técnicas y los tiempos de respuesta para consultar o transferir datos e información.

b) Existen acontecimientos o hechos que pueden provocar en un momento dado que el uso de Internet se incremente extraordinariamente de manera que las condiciones de operación óptima se vean afectadas, ocasionando una saturación temporal que provoque lentitud en el SERVICIO, en el entendido de que si el SERVICIO no cumple con las características establecidas en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, el CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación, conforme a la condición décima octava de este instrumento.

c) Internet es una red de redes de uso público y compartido, y la paralización o saturación de otra red puede mermar el comportamiento del SERVICIO.

d) TELNOR no garantiza el tiempo de llegada de un paquete de información, también conocido como "Latencia".

e) Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad ya que se pueden exponer y desviar por lo que la difusión de cualquier información que el CONSUMIDOR transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.

f) Los datos que circulan en Internet pueden estar sometidos a un reglamento en lo que se refiere a su uso o estar protegidas por un derecho de propiedad intelectual por lo que el CONSUMIDOR acepta ser el único responsable del uso de los datos que consulte, transmita o reciba a través de Internet.

g) TELNOR no será responsable de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo la responsabilidad y riesgo del CONSUMIDOR.

h) TELNOR no es responsable de cualquier daño y/o perjuicio que sufra el CONSUMIDOR por la pérdida de información ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas o descargas de programas en Internet por parte del CONSUMIDOR en el EQUIPO.

i) Cualquier información, producto, servicio y/o aplicación que se encuentren disponibles a través de Internet y que sean diferentes de aquellas identificadas expresamente como incluidas en el SERVICIO son proporcionadas por terceros, por lo que será responsabilidad de esos terceros mantener y soportar su información, productos, servicios y/o aplicaciones.

j) La información a la que puede acceder el CONSUMIDOR a través del SERVICIO puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad por lo que la protección del acceso a dicha información es responsabilidad y riesgo del CONSUMIDOR.

k) Deberá cumplir con las reglas o prácticas de los sitios y foros de Internet a los que accediere. En ningún caso TELNOR podrá

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

ser considerado como responsable si el CONSUMIDOR sufriese de represalias o exclusión de determinados sitios como consecuencia de no seguir las reglas especificadas en los mismos.

l) Cumplir con la legislación vigente, absteniéndose de utilizar los servicios de Internet para fines ilícitos o ilegales.

m) Queda a su cargo adoptar las medidas necesarias para proteger la información, datos y/o software de su propiedad de eventuales accesos desde Internet a su EQUIPO, o bien para evitar una posible contaminación por virus o ataques de usuarios que estén circulando por Internet, por lo que TELNOR no será responsable de los daños y/o perjuicios causados al CONSUMIDOR por los hechos antes señalados.

n) TELNOR podrá suspender el SERVICIO por cualquiera de las causas que se señalan en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

o) Internet es un servicio internacional por lo que TELNOR no es ni será responsable directo o indirecto de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.

p) Es de su exclusiva responsabilidad el uso que haga del SERVICIO por lo que TELNOR queda excluido de cualquier responsabilidad por los resultados de funcionalidad y seguridad de la información que envía y/o recibe a través del SERVICIO.

q) El SERVICIO únicamente podrá ser utilizado para la navegación en Internet y para el uso del CORREO ELECTRÓNICO, por lo que cualquier otro uso que el CONSUMIDOR realice quedará bajo su responsabilidad (e.g. la contratación del servicio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP) con terceros), quedando TELNOR deslindado de brindar cualquier tipo de soporte o asistencia al CONSUMIDOR y pudiendo TELNOR cancelar las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO de conformidad con lo señalado en el Contrato.

r) TELNOR no es responsable de: (i) la compatibilidad, confiabilidad o funcionamiento del software mediante el cual se realiza el acceso a Internet; (ii) la confiabilidad en las transmisiones de datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red o un servidor específico conectado a Internet; (iii) las interrupciones de las redes de terceros de acceso al SERVICIO o a Internet de terceros, de fallas del EQUIPO o software del CONSUMIDOR o fallas en la LÍNEA TELNOR imputables al CONSUMIDOR, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por el CONSUMIDOR a través del SERVICIO; (iv) fallas del SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CONSUMIDOR tenga contratado y/o que utilice la LÍNEA TELNOR; (v) el funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del SERVICIO, en caso de que el CONSUMIDOR no mantenga instaladas en su EQUIPO las aplicaciones que al efecto TELNOR ponga a su disposición en los términos de la condición décima segunda de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO.

14. TARIFAS Y CONDICIONES DE PAGO. El CONSUMIDOR se obliga a pagar a TELNOR las cantidades correspondientes a los siguientes conceptos: **(a) Gastos de Habilitación o Instalación:** El CONSUMIDOR pagará a TELNOR por la habilitación o instalación del SERVICIO con base a las tarifas vigentes del SERVICIO. Los referidos Gastos de Habilitación o Instalación serán facturados al CONSUMIDOR en el período de facturación siguiente a la fecha de contratación del SERVICIO, **(b) Cargo Mensual:** Es la contraprestación mensual que el CONSUMIDOR pagará a TELNOR por concepto del SERVICIO. El Cargo Mensual será pagado de acuerdo con la tarifa vigente para la modalidad del SERVICIO elegida por el CONSUMIDOR y conforme al ciclo de

facturación que le corresponda. El Cargo Mensual es independiente de cualquier otro cargo por otros servicios que se le presten al CONSUMIDOR. El CONSUMIDOR podrá rentar de TELNOR una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda en términos de lo establecido en el **Anexo "2"** de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. La renta mensual por el uso de dicha UNIDAD TERMINAL DE DATOS se cargará al CONSUMIDOR en la factura correspondiente.

15. CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO. El CONSUMIDOR deberá abstenerse de utilizar el SERVICIO para fines no autorizados conforme al presente instrumento, así como acceder, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELNOR y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de éstos. Para que el CONSUMIDOR pueda utilizar el SERVICIO como un medio de transmisión de VOZ SOBRE IP (VoIP), la empresa con la que contrate dicho servicio deberá: (i) contar con la autorización, permiso o concesión para prestar servicios de telecomunicaciones en México; y (ii) prestar el servicio de acuerdo con la legislación mexicana vigente. Queda bajo la responsabilidad del CONSUMIDOR limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO. En caso de que el CONSUMIDOR tenga conocimiento o se percate de que un tercero no autorizado por éste cuente con las claves o contraseñas de acceso de uso al SERVICIO, el CONSUMIDOR deberá contactar a TELNOR de manera inmediata a través de los CANALES COMERCIALES; a fin de modificar o actualizar dichas claves o contraseñas de acceso. En caso de contravenir lo estipulado en la presente condición, el CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que se determinen por la autoridad competente, sin perjuicio del derecho de TELNOR de cancelar el SERVICIO y exigir el pago de las contraprestaciones pendientes correspondientes a los servicios efectivamente prestados al CONSUMIDOR.

16. RESPONSABILIDAD. El uso de la CUENTA INTERNET es responsabilidad del CONSUMIDOR, por lo que cualquier conexión a Internet así como la transmisión de datos utilizando dicha CUENTA INTERNET, se atribuirá al CONSUMIDOR. En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad del CONSUMIDOR restringir el uso de su CUENTA INTERNET a menores de edad quienes eventualmente pudieran acceder a este tipo de información. En caso de robo o extravío de los ELEMENTOS DE IDENTIFICACIÓN, el CONSUMIDOR lo deberá reportar al Centro de Atención Telefónica, a fin de que sea suspendida la CUENTA INTERNET y se le asigne una nueva. El CONSUMIDOR libera expresamente a TELNOR de cualquier responsabilidad que se derive o se relacione con accesos no autorizados, robo, daño, destrucción, pérdida o desviación de la información que el CONSUMIDOR consulte, transmita o reciba a través del SERVICIO y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CONSUMIDOR le dé al SERVICIO.

17. VIGENCIA. En caso de que el CONSUMIDOR seleccione la opción de recibir en comodato la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de una banda, la vigencia de los SERVICIOS será por tiempo indeterminado, entrando en vigor a partir de la fecha de firma del presente instrumento. En caso de que el CONSUMIDOR seleccione la opción de rentar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, la vigencia mínima forzosa de los SERVICIOS será de 6 (seis) meses, contados a partir de la fecha de firma del

NÚMERO DE CONSUMIDOR: _____

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

presente instrumento, lo anterior considerando las características técnicas y el costo asociado a dicha unidad terminal.

18. TERMINACIÓN. El CONSUMIDOR podrá solicitar la terminación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso a TELNOR, a través de los CANALES COMERCIALES, quedando el CONSUMIDOR obligado a cumplir con las obligaciones que para este supuesto se establecen en el **Anexo "2"** de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO. En caso de que el CONSUMIDOR de por terminados los SERVICIOS antes del vencimiento del plazo mínimo forzoso de 6 (seis) meses aplicable a la opción de renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, éste se obliga a pagar a TELNOR por concepto de cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio por el tiempo remanente. Tratándose del cambio de modalidad del SERVICIO previo al vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, las PARTES acuerdan que el CONSUMIDOR pagará a TELNOR la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio aplicable al tiempo remanente, lo anterior en el entendido de que la aplicación de dicho cargo en ningún momento se considerará un incumplimiento al Contrato. En caso de que por causas imputables a TELNOR no sea posible prestar los SERVICIOS, las PARTES podrán terminarlos, sin responsabilidad ni penalidad alguna previa notificación por escrito.

MODALIDAD SELECCIONADA POR EL CONSUMIDOR PARA EL USO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS:

Renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (doble banda):



Comodato de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (una banda):



Comodato de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS (doble banda):



SERVICIO CONTRATADO:

Infinitum Hogar:



Infinitum Negocio:



ACEPTO DE CONFORMIDAD LAS PRESENTES CONDICIONES DEL SERVICIO INFINITUM:



CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

**ANEXO "1"
MODALIDADES DEL SERVICIO**

| SERVICIOS (Modalidades). | VELOCIDAD DE RECEPCIÓN. | VELOCIDAD DE ENVÍO. | CARACTERÍSTICAS. |
|-----------------------------------|-------------------------|---------------------|---|
| Infinitem 1000. | hasta* 1 Mbps. | hasta* 128 Kbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite al CONSUMIDOR acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. |
| Infinitem Negocio. | hasta* 30 Mbps. | hasta* 768 Kbps. | |
| Infinitem 2 Mb. | hasta* 2 Mbps. | hasta* 256 Kbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. |
| Infinitem Negocio Red. | hasta* 50 Mbps. | hasta* 768 Kbps. | |
| Infinitem Negocio Premium. | hasta* 4 Mbps. | hasta* 768 Kbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. |
| Infinitem 3 Mb. | hasta* 3 Mbps. | hasta* 512 Kbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete 289. |
| Infinitem 5 Mb. | hasta* 5 Mbps. | hasta* 640 Kbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete Infinitem 333. |
| Infinitem 10 Mb. | hasta* 10 Mbps. | | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Conectes Negocio. |

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

| | | | |
|------------------------------|------------------|------------------|--|
| Infinitem 10 Mb. | hasta* 10 Mbps. | hasta* 3Mbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Conectes Negocio. |
| Infinitem 20 Mb. | hasta* 20 Mbps. | hasta* 768 Kbps | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete 435. |
| Infinitem 30 Mb. | hasta* 30 Mbps. | hasta* 768 Kbps | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete 499. |
| Infinitem 30 Mb. | hasta* 30 Mbps. | hasta* 10 Mbps | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Mi Negocio. |
| Infinitem 50 Mb. | hasta* 50 Mbps. | hasta* 768 Kbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete 599. |
| Infinitem 60 Mb. | hasta* 60 Mbps. | hasta* 768 Kbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad exclusiva para Paquete 699. |
| Infinitem 100 Mb. | hasta* 100 Mbps. | hasta* 10 Mbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete SuperNegocio. |
| Infinitem 150 Mb. | hasta* 150 Mbps. | hasta* 20 Mbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Telnor Negocio sin Límites 1). |

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

| | | | |
|------------------------------|------------------|---------------------|---|
| Infinitem 200 Mb. | hasta* 200 Mbps. | hasta* 20 Mbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. Velocidad disponible para Paquete 999. |
| Infinitem 200 Mb. | hasta* 200 Mbps. | hasta* 30 Mbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. Velocidad disponible para Paquete Negocio sin Límites 2. |
| Infinitem 200 Mb. | hasta* 200 Mbps. | hasta* 768 Kbps. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 cuenta de acceso a Internet Infinitem. Esta cuenta permite acceder gratis en sitios públicos con Infinitem Móvil y acceder a través de Prodigy Internet para Roaming. • 10 buzones de correo electrónico**. • Velocidad disponible para Paquete Infinitem 1499. • Velocidad disponible para Paquete Negocio sin Límites 3. |

Las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:

Bit: Por sus siglas en inglés Binary digit (dígito binario). Es la unidad mínima de información empleada en informática.

Byte: Es una unidad de información utilizada como un múltiplo del bit. Equivale a 8 bits.

Bps: Unidad de medida utilizada para expresar la velocidad de transmisión de datos entre dos dispositivos.

Kbps: Kilobits por segundo transmitidos.

Mbps: Megabits por segundo transmitidos.

GB: Unidad de medida utilizada para indicar la capacidad de volumen o almacenamiento de información.

LAN: Red local del CONSUMIDOR, por sus siglas en inglés Local Área Network.

*La velocidad contratada estará comprendida entre la UNIDAD TERMINAL DE DATOS entregada al CONSUMIDOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELNOR conforme a las velocidades registradas ante el IFT.

*El CONSUMIDOR reconoce y acepta que la velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo de 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 del CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos del CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a una misma UNIDAD TERMINAL DE DATOS. TELNOR prestará el SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo con 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.

** La capacidad del tamaño del buzón de CORREO ELECTRÓNICO podrá variar de acuerdo con la estrategia comercial de TELNOR lo cual se notificará al CONSUMIDOR a través de cualquiera de los siguientes medios: (a) la página web www.telnor.com, (b) aviso en la factura, y/o (c) correo electrónico.

Cualquier UNIDAD TERMINAL DE DATOS puede ser utilizada para integrar una red LAN, con las salvedades que apliquen para cada caso. Si el CONSUMIDOR lo desea podrá convenir con el distribuidor de su elección la configuración de dicha red LAN, quedando obligado el CONSUMIDOR a cubrir a dicho distribuidor los costos asociados por dicha configuración.

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO**Anexo "2"
KIT DE CONEXIÓN DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS****1. ENTREGA Y CONFIGURACIÓN DEL KIT DE CONEXIÓN.**

TELNOR entregará al CONSUMIDOR, en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles contados a partir de la firma de la CONDICIÓN DEL SERVICIO, una UNIDAD TERMINAL DE DATOS apropiada para la prestación del SERVICIO, la cual será proporcionada directamente por el técnico TELNOR que se presente en su domicilio para realizar la instalación o vía mensajería cuando se trate de tecnología ADSL. Una vez entregado el KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad del CONSUMIDOR: (i) verificar el modelo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS así como los ACCESORIOS necesarios para la prestación del SERVICIO y (ii) tratándose de tecnología ADSL, realizar la instalación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y demás componentes de la misma. En caso de que de la verificación realizada por el CONSUMIDOR se desprendiera que el KIT DE CONEXIÓN entregado está incompleto, deberá reportar lo anterior llamando al Centro de Atención Telefónica.

Para solicitar la sustitución del KIT DE CONEXIÓN, será necesario que el CONSUMIDOR devuelva el KIT DE CONEXIÓN previamente recibido.

2. UNIDAD TERMINAL DE DATOS. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que podrá elegir entre recibir en comodato una UNIDAD TERMINAL DE DATOS y SUS ACCESORIOS de una o doble banda, o rentar una UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda y sus ACCESORIOS, por un plazo mínimo forzoso. En cualquier caso, el CONSUMIDOR se obliga a responder del buen uso y conservación de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, debiendo conectarla a un equipo regulador de voltaje que la proteja de daños por descargas eléctricas. En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar, sin costo para el CONSUMIDOR, cuando se considere que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS es inadecuada para el correcto funcionamiento del SERVICIO, sin afectar la opción de uso elegida por el CONSUMIDOR. Si el CONSUMIDOR no acepta la referida modificación a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, o en su caso, el reemplazo de ésta, TELNOR podrá dar por terminado el SERVICIO conforme a los términos previstos en el Contrato.

Para el funcionamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS será necesario que el CONSUMIDOR conecte la misma a una instalación eléctrica que cumpla con los requisitos técnicos determinados por su fabricante, los cuales se señalan en el manual de uso que se entregará conjuntamente con la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, además de contar con suministro de energía eléctrica continuo. En caso de que el CONSUMIDOR solicite el reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELNOR deberá: (i) notificar al CONSUMIDOR el costo correspondiente y (ii) contar con la autorización del CONSUMIDOR. Las modificaciones a la configuración de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS podrán realizarse en el domicilio del CONSUMIDOR o vía remota. Queda prohibido al CONSUMIDOR realizar cualquier modificación a la UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de contravenir lo aquí estipulado, el CONSUMIDOR será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELNOR de cancelar el SERVICIO.

3. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. De no activar el SERVICIO, el CONSUMIDOR deberá llamar al Centro de Atención Telefónica

para acordar la forma en que se llevará a cabo la devolución del KIT DE CONEXIÓN. Si el CONSUMIDOR realizó algún pago del SERVICIO o la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELNOR procederá a bonificar en la siguiente factura las cantidades pagadas por este.

4. COMODATO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS DE UNA O DOBLE BANDA. El CONSUMIDOR se obliga a:

- a) Usar personalmente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS para acceder a los SERVICIOS contratados.
- b) Responsabilizarse frente a TELNOR del uso que llegue a realizar cualquier tercero de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.
- c) Destinar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS única y exclusivamente para un uso particular, no comercial.
- d) No otorgar, transmitir y/o a ceder a terceras personas, parcial o totalmente el derecho a usar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.
- e) Conservar en buen estado la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.
- f) Restituir a TELNOR la UNIDAD TERMINAL DE DATOS a la conclusión de los SERVICIOS en términos de lo establecido en el presente instrumento.

5. RENTA DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS DE DOBLE BANDA. El CONSUMIDOR se obliga a:

- a) Pagar a TELNOR la renta mensual aplicable por el uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda de conformidad con los precios publicados en la página www.telnor.com.
- b) Usar personalmente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda para acceder a los SERVICIOS contratados.
- c) Responsabilizarse frente a TELNOR del uso que llegue a realizar cualquier tercero de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.
- d) Destinar la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda única y exclusivamente para un uso particular, no comercial.
- e) No subarrendar, otorgar, transmitir y/o a ceder a terceras personas, parcial o totalmente el uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.
- f) Conservar en buen estado la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda.
- g) Restituir a TELNOR la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda a la conclusión de los SERVICIOS en términos de lo establecido en el presente instrumento.

Las PARTES acuerdan que la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda tendrá una vigencia mínima forzosa de 6 (seis) meses contados a partir de la entrega de dicho equipo. A la conclusión de éste plazo y siempre que el CONSUMIDOR decida continuar recibiendo los SERVICIOS, podrá usar la referida UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, en calidad de comodatario. En caso de que el CONSUMIDOR de por terminados los SERVICIOS antes del vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, deberá pagar a TELNOR la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio por el tiempo remanente. Tratándose del cambio de modalidad del SERVICIO previo al vencimiento del plazo mínimo forzoso aplicable a la renta de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, las PARTES acuerdan que el CONSUMIDOR pagará a TELNOR la mitad de la cantidad señalada en la Solicitud de Servicio aplicable al tiempo remanente, lo anterior en el entendido de que dicho cargo en ningún momento se considerará un incumplimiento al Contrato.

6. REEMPLAZO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de falla de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, TELNOR procederá a reemplazarla, siempre y cuando el CONSUMIDOR

CONDICIÓN DEL SERVICIO INFINITUM HOGAR O NEGOCIO

entregue dicho equipo al personal del servicio técnico que se presente en el domicilio del CONSUMIDOR para atender la falla del SERVICIO. El CONSUMIDOR deberá devolver, cuando menos, la UNIDAD TERMINAL DE DATOS y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal y ordinario de los mismos; acordando las PARTES que, si el CONSUMIDOR no devuelve la UNIDAD TERMINAL DE DATOS en la forma señalada, quedará obligado a pagar a TELNOR, en una sola exhibición, el cargo que se establece en el numeral noveno del presente Anexo, misma que será facturada al CONSUMIDOR en la siguiente factura. Al momento de la entrega de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, se proporcionará al CONSUMIDOR una nota de recepción la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del CONSUMIDOR y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. En caso de falla imputable al CONSUMIDOR, éste deberá reportar dicha eventualidad al Centro de Atención Telefónica con el objeto de que se le proporcione otra UNIDAD TERMINAL DE DATOS, quedando obligado el CONSUMIDOR a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado al CONSUMIDOR por TELNOR en la siguiente factura. El reemplazo de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS se llevará a cabo en un plazo no mayor a 7 (siete) días hábiles contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR: (i) haya devuelto la UNIDAD TERMINAL DE DATOS con falla; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

7. CAMBIO DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que el CONSUMIDOR desee cambiar el modelo o la opción aplicable al uso de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, deberá: (i) solicitar dicho cambio, y (ii) aceptar el cargo correspondiente por concepto de cambio de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS, conforme a las tarifas que se encuentren vigentes, y en su caso (iii) cubrir la renta mensual aplicable conforme a las tarifas vigentes. El CONSUMIDOR únicamente podrá realizar el cambio de esquema de renta mensual de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS al esquema de comodato, si ha transcurrido el plazo mínimo forzoso establecido en las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO o si notifica la terminación anticipada y cubre a TELNOR el cargo por arrendamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de doble banda, dicho cargo no podrá ser considerado en ningún caso como un incumplimiento al contrato de telecomunicaciones. Cuando el CONSUMIDOR haya solicitado el

cambio de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS llamando al Centro de Atención Telefónica, el nuevo KIT DE CONEXIÓN le será entregado vía mensajería dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya recibido dicha solicitud. Una vez entregado el nuevo KIT DE CONEXIÓN será responsabilidad del CONSUMIDOR configurar nuevamente la UNIDAD TERMINAL DE DATOS.

8. FALLAS EN LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. Las PARTES acuerdan que, en caso de que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables al CONSUMIDOR, éste deberá reportarlo al Centro de Atención Telefónica a efecto de que sea sustituida por otra UNIDAD TERMINAL DE DATOS que cuente con características y especificaciones similares. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que la UNIDAD TERMINAL DE DATOS entregada por TELNOR en sustitución de la unidad defectuosa podrá ser nueva, usada o reciclada. En caso de que las fallas o el mal funcionamiento de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS sean atribuibles al CONSUMIDOR, éste deberá cubrir el costo de la reparación o reposición correspondiente.

9. DEVOLUCIÓN DE LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, el CONSUMIDOR se obliga a devolver la UNIDAD TERMINAL DE DATOS en los Centros de Atención Telnor a más tardar dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR notifique a TELNOR la terminación del SERVICIO. Al momento de su devolución, se proporcionará al CONSUMIDOR una nota de recepción de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS la cual deberá contener el número de teléfono, el nombre del CONSUMIDOR y el nombre de la persona que lo entrega y lo recibe. El CONSUMIDOR deberá devolver, al menos, el módem y el adaptador de corriente, en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por su uso normal y ordinario.

10. CARGO POR NO DEVOLVER LA UNIDAD TERMINAL DE DATOS. En caso de que el CONSUMIDOR no devuelva a TELNOR la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad con lo establecido en el presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de no devolución de la UNIDAD TERMINAL DE DATOS de conformidad a la tarifa vigente, el cual le será facturado al CONSUMIDOR por TELNOR.