

**CONTRATO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELÉFONOS DEL NOROESTE S.A. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "TELNOR" Y POR OTRA PARTE LA PERSONA CUYO NOMBRE, RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL SE INDICAN EN LA CARTA DE ACEPTACIÓN ADJUNTA REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LA PERSONA QUE SUSCRIBE EL PRESENTE DOCUMENTO A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL CLIENTE", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:**

#### **DECLARACIONES**

##### **I.- DECLARA "TELNOR" QUE:**

Es una sociedad mercantil constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Se encuentra debidamente inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, correspondiéndole la cédula TME-840315KT6. Tiene su domicilio en Parque Vía No. 198, Col. Cuauhtémoc, C. P. 06599 México, Distrito Federal.

##### **II.- DECLARA "EL CLIENTE" BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE:**

Cuenta con la capacidad y facultades suficientes para suscribir el presente instrumento y cumplir las obligaciones a su cargo en él y la CARTA DE ACEPTACIÓN adjunta.

La información que ha hecho del conocimiento de "TELNOR", refleja en forma veraz y fidedigna su condición financiera, por lo que está de acuerdo en que "TELNOR" podrá corroborarla ante las instituciones que correspondan.

Previamente a la suscripción de este Contrato, "TELNOR" le explicó el contenido y alcances del mismo, así como de todos los documentos que deban ser suscritos conforme a este contrato y los beneficios, costos, comisiones y tasas de interés que se generarán por la firma del presente instrumento, dentro de los cuales se incluye el Costo Anual Total (CAT) correspondiente al financiamiento que "TELNOR" le otorga y que es, exclusivamente para fines informativos y de comparación, se estipula en la CARTA DE ACEPTACIÓN que forma parte del presente contrato; y en virtud de estar de acuerdo con todo lo que le fue explicado, acepta sujetarse a los términos y condiciones del presente Contrato, para todos los efectos legales a que haya lugar.

##### **III.- LAS PARTES CONVIENEN EN OTORGAR EL PRESENTE CONTRATO AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:**

#### **CLÁUSULAS**

##### **PRIMERA. OBJETO.**

El presente Contrato tiene por objeto establecer los términos y condiciones conforme a los cuales "EL CLIENTE" adquiere de "TELNOR" los productos que se señalan en la CARTA DE ACEPTACIÓN adjunta.

"EL CLIENTE" se obliga a pagar como contraprestación por la adquisición de los productos, la cantidad total que se indica en la CARTA DE ACEPTACIÓN adjunta, la cual será liquidada en pagos

mensuales consecutivos tal y como se indican en dicha carta.

Los pagos mensuales consecutivos, se facturarán en el Recibo TELNOR y/o Cuenta Maestra de "EL CLIENTE" que "TELNOR" emite de manera mensual, por lo que "EL CLIENTE" se obliga a cubrir dichos pagos, a más tardar en las fechas que se indican en los Recibos TELNOR y/o Cuenta Maestra correspondientes.

El Costo Anual Total (CAT) es el que se indica en la CARTA DE ACEPTACIÓN adjunta el cuál es exclusivamente para fines informativos y de comparación al momento de la decisión de compra.

En caso de que "EL CLIENTE" adquiera algún producto a un precio con descuento que se le otorgue por tener contratado con "TELNOR" el servicio de acceso a internet "Infinitum" (precio para "CLIENTE INFINITUM"), y "EL CLIENTE" decidiera cancelar dicho servicio de acceso a Internet previamente a que termine de pagar el precio del producto adquirido, "EL CLIENTE" acepta que los pagos mensuales consecutivos restantes le serán facturados sin descuento alguno, conforme al precio correspondiente que el producto haya tenido al momento de su adquisición.

##### **SEGUNDA. ADQUISICIÓN Y ENTREGA DE LOS PRODUCTOS.**

En caso de que la adquisición de los productos se haya realizado a través de las Tiendas TELNOR, con la modalidad de entrega inmediata, dicha entrega se efectuará una vez que "EL CLIENTE" haya suscrito el presente contrato, la CARTA DE ACEPTACIÓN y el pagaré respectivo, debiendo "EL CLIENTE" verificar que los productos sean nuevos, no presenten daños y se acompañen de todos sus manuales y accesorios.

Si la contratación de los productos se realizo a través de: (i) los teléfonos 01-800-1230000 o 01-800-123-2222; ó (ii) de la página web ubicada en el sitio [www.telnor.com](http://www.telnor.com); ó (iii) en la Tienda TELNOR con la modalidad de entrega a domicilio; ó (iv) en la modalidad de entrega inmediata en establecimientos diversos a Tiendas TELNOR, "TELNOR", dependiendo de la modalidad de contratación de los productos realizará lo siguiente: (i) tratándose de entrega a domicilio "TELNOR" designará al proveedor (en lo sucesivo PROVEEDOR), para que lleve a cabo la entrega de los productos en el domicilio de facturación de "EL CLIENTE", y en caso de que no se pueda concretar la entrega en ese domicilio después de 3 intentos, se cancelara la compra sin responsabilidad alguna para "TELNOR"; (ii) tratándose de entrega inmediata en establecimiento diverso a Tiendas TELNOR, "TELNOR" entregará los productos adquiridos en dicho establecimiento, por lo que "EL CLIENTE" acepta el compromiso de cumplir con las indicaciones que en dicho establecimiento le instruyan.

##### **TERCERA. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS.**

Cualquier garantía que se ofrezca para los productos, deberá hacerse efectiva directamente con el fabricante de los mismos (en adelante el FABRICANTE), por lo que "EL CLIENTE" deberá contactar directamente al FABRICANTE a los teléfonos y domicilios señalados en la póliza de

garantía contenida en el interior del empaque de los productos.

"EL CLIENTE" no podrá exigir garantías adicionales a las ofrecidas por el FABRICANTE.

**CUARTA. SERVICIOS AL CLIENTE.**

Toda solicitud de información, aclaración sobre los cargos efectuados, inconformidad o queja que "EL CLIENTE" tenga respecto de los productos adquiridos, deberá ser formulada a "TELNOR" por escrito, y será presentada en la Tienda TELNOR donde realizó la adquisición o la más cercana a su domicilio o a través de los teléfonos 01-800-1230000 o 01-800-123-2222 antes de la fecha de vencimiento de pago de su Recibo TELNOR y/o Cuenta Maestra, debiendo "EL CLIENTE" proporcionar al personal de "TELNOR" la siguiente información:

- La explicación sobre los motivos de su aclaración, inconformidad o queja.
- Exhibir los Recibos TELNOR y/o Cuentas Maestras en donde aparezcan los cargos objeto de aclaración y
- Datos de identificación oficial

El personal de "TELNOR" tomará nota de lo anterior y le manifestará el tiempo estimado para la atención de la solicitud de información, aclaración de cargos, inconformidad o queja formulada.

"TELNOR" dará respuesta a dichas solicitudes, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la recepción de la solicitud de "EL CLIENTE".

**QUINTA. COBRO A TRAVÉS DE RECIBO TELNOR Y/O CUENTA MAESTRA.**

"EL CLIENTE" acepta que en virtud de estar adquiriendo el producto descrito en el presente documento mediante pagos mensuales consecutivos, otorga su consentimiento, para que se le cobre a través del Recibo TELNOR y/o Cuenta Maestra, y en caso de contratación de un producto sujeto a plazo forzoso, en el supuesto de que la línea TELNOR de la cual es titular y bajo la cual se les facturarán las mensualidades de los productos adquiridos, no pueda seguir asociándose a dicha facturación de "TELNOR" por cualquier causa, incluyendo la portabilidad del número telefónico, "TELNOR" podrá seguir facturando los productos adquiridos en el plazo contratado, o bien facturando de forma inmediata, siempre y cuando así lo solicite "EL CLIENTE".

"EL CLIENTE" acepta que cuando tenga un adeudo con una antigüedad mayor a 60 (sesenta) días por productos adquiridos en los diversos canales de venta de "TELNOR", se le harán exigibles anticipadamente todas las mensualidades restantes para cubrir el monto total adeudado por los productos adquiridos, obligándose a liquidarlas en forma inmediata, y "EL CLIENTE" acepta la pena convencional a su cargo señalada en este contrato, cuyo monto no podrá exceder en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual por los meses restantes del Plazo Forzoso.

**SEXTA. VIGENCIA.**

Los presentes términos y condiciones serán aplicables a partir de la fecha de su firma y se mantendrán vigentes hasta el total cumplimiento de las obligaciones a cargo de "EL CLIENTE".

**SEPTIMA. RESPONSABILIDAD.**

"EL CLIENTE" es responsable hacia "TELNOR" de los daños y perjuicios que cause, sin menoscabo de las acciones legales a que hubiera lugar en el caso de incumplimiento del presente Contrato; así como por negligencia, impericia o dolo, sin perjuicio de las penas que merezca en caso de delitos.

**OCTAVA. MODIFICACIONES Y NO RENUNCIA.**

Cualquier modificación, adecuación, reforma o adición al presente Contrato deberán establecerse por escrito, en el entendido de que se darán a conocer por escrito a "EL CLIENTE" en su domicilio, mediante comunicación enviada con cuando menos 15 (quince) días de anticipación a la fecha en que éstas entren en vigor, pudiendo "EL CLIENTE" dar por terminado el Contrato en caso de que no esté de acuerdo con dichas modificaciones dentro de los 15 (quince) días posteriores a la entrada en vigor de éstas, en cuyo caso, deberá pagar a "TELNOR", en forma inmediata, las cantidades adeudadas hasta ese momento por los productos adquiridos.

Se entenderá que "EL CLIENTE" otorga su consentimiento expreso a las modificaciones implementadas al Contrato, si "EL CLIENTE" no proporciona el correspondiente aviso de terminación antes de que venza el plazo de 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha en que tales modificaciones entraron en vigor.

La renuncia a cualquier derecho o la falta de ejercicio de cualquier acción que por derecho le corresponda a cualesquiera de las partes, derivadas del incumplimiento a lo aquí acordado, en ningún momento se considerará como renuncia de derechos o facultades subsecuentes.

**NOVENA. JURISDICCIÓN.**

Para la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente documento, las partes convienen en someterse expresamente en la vía conciliatoria a la Procuraduría Federal del Consumidor y en caso de subsistir diferencias a los Tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares presentes o futuros o por cualquier otra causa.

El presente contrato se firma en la Ciudad de \_\_\_\_\_, el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

"DE CONFORMIDAD"

\_\_\_\_\_  
"EL CLIENTE"  
(NOMBRE Y FIRMA DEL SUSCRIPTOR)