

CARÁTULA

SUSCRIPTOR O RAZÓN SOCIAL:		No de Contrato:	
Representante Legal:		RFC con Homoclave:	
DOMICILIO DEL SUSCRIPTOR Y DATOS DE CONTACTO			
Calle:	No. Exterior:	No Interior:	
Colonia:	Ciudad:	Municipio:	
Estado:	Código Postal:	Referencia (opcional)	
Teléfono Casa:	Teléfono Oficina:	Teléfono Celular:	
PLAN			
Plan de Suscripción	Folio IFT:	Gigabyte:	
Características:	Velocidad Promedio de Recepción:	Velocidad Promedio de Transmisión:	
MODEM Y DECODIFICADOR			
Modem Marca:	Modem Modelo:	Modem No. de Serie:	
Decodificador Cantidad de Equipo:	Decodificador Marca:	Decodificador Modelo:	Decodificador No. de Serie:
INSTALACIÓN			
Lugar de Instalación:	Fecha de Instalación:		
PAGO			
Forma de Pago:	Pago Total Mensual:		

CONSIDERACIONES

1. **MRK** deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio motivo del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días naturales posteriores a su firma.
2. A partir de que **EL SUSCRIPTOR** cuente con el servicio se empezará a cobrar la mensualidad, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente la mensualidad correspondiente únicamente al periodo utilizado.
3. En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para **EL SUSCRIPTOR, MRK** deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para **MRK**.
4. **"EL SUSCRIPTOR"** conviene en permitir el acceso a su domicilio con previo aviso por parte de **MRK**, a los operativos y empleados de este en donde se encuentren las instalaciones, previa presentación de su credencial o tarjeta de identificación, a los operativos y empleados de **MRK**, para efecto de modificación o reparación de las instalaciones en su caso.
5. Para verificar la autenticidad de las credenciales de los operativos y empleados, **EL SUSCRIPTOR**, deberá llamar al teléfono del **MRK**.
6. El ancho de banda o GIGABYTE, contratado se repartirá entre los aparatos conectados simultáneamente. La velocidad contratada estará comprendida entre el modem y el primer punto de acceso a la red de **MRK**

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO

Por medio de la presente autorizo a **MRK**, para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta y en su caso el costo del Equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por _____ meses.

No. de Tarjeta _____
 Institución Bancaria _____

Firma de **EL SUSCRIPTOR** _____.

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

"EL SUSCRIPTOR" SI () NO () acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico.

"EL SUSCRIPTOR" SI () NO () acepta que la carta de derechos mínimos le sea enviada por correo electrónico.

En caso afirmativo, el correo para envío es: _____

Firma de **EL SUSCRIPTOR** _____.





CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE MARKETING COMMUNICATION TECHNOLOGY SOLUTIONS, S. DE R.L. DE C.V., A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "MRK" Y POR OTRA PARTE _____ QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL SUSCRIPTOR", BAJO LAS SIGUIENTES.

DECLARACIONES

1. Declara **MRK** bajo protesta de decir verdad a través de su apoderado que:
 - a) Que es una sociedad legalmente constituida de acuerdo con las leyes mexicanas, tal como se estipula en la Escritura Pública número 25,183 (veinticinco mil ciento ochenta y tres), de fecha tres de Febrero de dos mil doce, pasada ante la fe del Licenciado Miguel Ángel González Campos, Notario Público Adscrito de la Notaría Pública número 15, de la que es titular el señor Licenciado Francisco de A. González Pérez de la Ciudad de Santiago de Querétaro, debidamente inscrita ante el Registro Público de Comercio.
 - b) Que está debidamente representada en este acto por el Licenciado Jesús Alejandro Rodríguez Garza, Director General y Administrador único de la sociedad, quien cuenta con las atribuciones y facultades suficientes para obligar a la sociedad, a través del Acta Constitutiva número 25,183 (veinticinco mil ciento ochenta y tres), de fecha tres de Febrero de dos mil doce, pasada ante la fe del Licenciado Miguel Ángel González Campos, Notario Público Adscrito de la Notaría Pública número 15, de la de que es titular el señor Licenciado Francisco de A. González Pérez de la Ciudad de Santiago de Querétaro, debidamente inscrita ante el Registro Público de Comercio.
 - c) Que el objeto social de la sociedad mercantil, es entre otros la comercialización, compra, venta, explotación, industrialización, distribución, elaboración, representación, concesión, comisión, arrendamiento de toda clase de servicios y sistemas de telefonía pública, prestación de servicios, asesoría, representación, capacitación, planeación, supervisión y dirección, relacionados con las telecomunicaciones en todos sus sistemas técnicos de cómputo, administrativos, jurídicos, almacenamiento y venta de bienes o servicios, la fabricación, construcción, diseño, establecimiento, instalación, operación, mantenimiento, servicio de equipo de telecomunicaciones en general, sus partes, refacciones o componentes, la prestación de todos los servicios relacionados con la comunicación de datos y voz, imagen, servicios a equipos de comunicación de redes, datos y en general todo lo relacionado con la industria de las telecomunicaciones.
 - d) Con Registro Federal de Contribuyente **MCT120203871**.
 - e) Su domicilio se encuentra ubicado en Av. Ignacio Zaragoza 332-A, Col. Niños Héroes, Querétaro, Querétaro 76010.
 - f) Que cuenta con la autorización **IFT/223/UCS/AUT-COM-019/2018** para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de Telecomunicaciones, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que podrá ser constatado en la página de internet www.ift.org.mx
 - g) Señalo como domicilio legal el ubicado en Polanco 60 B4, Polanco V Sección, delegación Miguel Hidalgo, Ciudad de México, CP 11560.

2. Declara el **SUSCRIPTOR** bajo protesta de decir verdad a través de su apoderado que:

- a) Que es una persona física o moral cuyo nombre corresponde al asentado en la carátula.
- b) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- c) Para efectos del presente contrato señala como su domicilio el indicado en la carátula.
- d) Que la instalación del servicio será en el domicilio señalado en la carátula

Expuesto lo anterior, las "PARTES" están de acuerdo en otorgar y obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO

1. **MRK** se obliga a prestar **AL SUSCRIPTOR** los servicios señalados en los anexos que se agregan al presente instrumento (los **SERVICIOS**) conforme a lo establecido a lo largo del mismo contrato, sus citados Anexos y promociones elegidas por **EL SUSCRIPTOR** para el servicio de que se trate (las **OFERTAS**).
2. **MRK** se obliga a proporcionar el servicio de Telefonía Fija e Internet de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo con los estándares de calidad previstos en el presente Contrato, así como los establecidos por su Título de Autorización y demás normatividad aplicable, mediante el pago de la cuota de instalación y de las mensualidades por parte de **EL SUSCRIPTOR**
3. **MRK** será el único responsable frente **AL SUSCRIPTOR** por la prestación del servicio de telefonía fija e internet.

SEGUNDA. TARIFAS

1. **MRK**, está obligado a tener en su portal de internet www.markcom.com.mx a disposición y a la vista del público con caracteres claramente legibles, las tarifas por el servicio vigentes aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx.
2. Las condiciones comerciales establecidas en este contrato, los planes, paquetes, las áreas o regiones geográficas con cobertura que tiene autorizado **MRK** pueden ser consultados en la página de internet www.markcom.com.mx.

TERCERA. EQUIPO

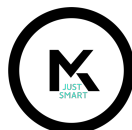
Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por **MRK** en el domicilio de **EL SUSCRIPTOR**, podrán ser adquiridos por **EL SUSCRIPTOR** en los términos y condiciones que al efecto se establezcan en el anexo correspondiente, o podrán ser otorgados en comodato, siendo exclusiva propiedad de **MRK**. **EL SUSCRIPTOR** se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s) dados en comodato, durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por **MRK** a la terminación del contrato.

1. **EL SUSCRIPTOR** deberá cubrir el costo tanto de las reparaciones del Equipo cuando le sea imputable la descompostura, mal uso, mal funcionamiento o fallas de este.
2. **EL SUSCRIPTOR** se obliga a: no vender el Equipo, ni cambiar de domicilio la instalación original, NO permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo, NO ceder el Equipo sin el consentimiento de **MRK** y utilizar el Equipo en la forma autorizada por **MRK**.
3. **EL SUSCRIPTOR** deberá contar con la instalación eléctrica que cumpla con las especificaciones de la Comisión Federal de Electricidad; **EL SUSCRIPTOR** reconoce que **MRK** no se hará responsable de los daños o pérdidas en los equipos propiedad de **EL SUSCRIPTOR** por variaciones de voltaje o descargas eléctricas., **EL SUSCRIPTOR** y/o un tercero que haya manipulado las instalaciones eléctricas. **MRK** se hará responsable de las fallas del servicio provocadas por variaciones de voltaje o descargas eléctricas en los equipos terminales otorgados en comodato.
4. En el caso de que el Equipo sea robado u objeto de siniestro, **EL SUSCRIPTOR** deberá dar aviso inmediato al Centro de Atención Telefónica, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento para la reposición del Equipo
5. **EL SUSCRIPTOR** tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al mismo para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, para acreditar el objeto de robo o siniestro, para que no tenga costo la reposición del equipo.
6. En caso de que **EL SUSCRIPTOR** opte por usar Equipo de su propiedad para la prestación de servicio de Telefonía, este deberá ser un equipo homologado de conformidad con las disposiciones del IFT.

CUARTA. VIGENCIA

1. La vigencia del presente contrato podrá ser por plazo forzoso determinado o indefinida misma que será seleccionada por **EL SUSCRIPTOR** en el anexo respectivo del presente contrato.
2. El presente contrato tendrá una duración mínima que no excederá de 18 (dieciocho) meses a partir de la fecha de la firma del contrato, siempre y cuando **EL SUSCRIPTOR** opte por recibir en comodato, los teléfonos y el equipamiento propiedad de **MRK** cumpliendo con lo señalado en el anexo correspondiente,
3. Durante la vigencia por plazo forzoso **MRK** no podrá modificar el contrato.
4. **MRK** debe comunicar de manera fehaciente a **EL SUSCRIPTOR** que el plazo de permanencia está por concluir con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine dicho plazo, por cualquier medio con el que cuente **MRK**. Una vez concluido dicho plazo, **EL SUSCRIPTOR** podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, sin penalización alguna, atendiendo lo establecido en el primer párrafo de esta cláusula.
5. La vigencia del contrato será indefinida cuando **EL SUSCRIPTOR** opte por adquirir en compraventa directamente a **MRK** los teléfonos y el equipamiento a través de los cuales se prestará el servicio. Lo mismo sucederá para el caso de que **EL SUSCRIPTOR** decida utilizar equipamiento propio debidamente homologado. En este caso, **EL**





SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, sin penalidad alguna, mediante simple aviso en el domicilio de **MRK** y/o vía correo electrónico enviado a **MRK** el cual dará por terminado el contrato de forma inmediata.

6. En el caso de que cualquiera de las partes solicite la cancelación de los servicios originalmente contratados antes de que venza el plazo de permanencia sin que se configuren los supuestos establecidos en las cláusulas Décima Segunda o Décima Tercera, las partes acuerdan que para este supuesto cuando el contrato se termine de manera anticipada, la parte que haga efectiva la terminación anticipada se obliga a pagar a la otra el equivalente al 20 (veinte) por ciento del importe de las contraprestaciones mensuales que hayan quedado pendientes de ser cubiertas hasta la terminación del plazo forzoso contratado.
7. La cancelación en el servicio por parte de **EL SUSCRIPTOR** no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **MRK** y permitir el retiro de las instalaciones realizadas en el domicilio de **EL SUSCRIPTOR**.
8. **MRK** podrá dar por terminado el presente contrato, en caso de que quede en imposibilidad material y jurídica de continuar prestando el servicio, previo aviso a **EL SUSCRIPTOR** con quince días naturales de anticipación.

QUINTA. PAGOS

1. El pago de la mensualidad señalada en la carátula, **EL SUSCRIPTOR** deberá hacerlo en los 10 primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma. Entregando a **EL SUSCRIPTOR** el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago.
2. **MRK**, notificará por cualquier medio a **EL SUSCRIPTOR**, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.
3. **MRK**, cuando realice cambios a las condiciones originalmente contratadas, tendrá la obligación de notificar a **EL SUSCRIPTOR** con al menos 15 días naturales de anticipación a que se lleve a cabo dicha modificación, **EL SUSCRIPTOR** podrá solicitar el cumplimiento forzoso y en caso de que no lo cumpla rescindir el mismo, dando por terminado el contrato sin penalidad alguna dentro de los 30 días siguientes a que entren en vigor dichas modificaciones, independientemente de las acciones legales que correspondan para su cumplimiento.
4. Los proveedores no podrán incrementar injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias

SEXTA. FACTURACIÓN

1. **MRK** se encuentra obligado a entregar en el domicilio de **EL SUSCRIPTOR** un estado de cuenta y/o factura, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. **MRK** podrá pactar expresamente con **EL SUSCRIPTOR** que el estado de cuenta y/o factura sea enviada al correo electrónico señalado en la carátula o consultado a través de la página de Internet www.markcom.com.mx.

SÉPTIMA. SUSPENSIÓN

- a) Cuando **EL SUSCRIPTOR** no paga dentro del mes corriente **MRK** suspenderá el servicio sin ninguna responsabilidad dentro de los 5 primeros días del mes siguiente al incumplimiento de pago, corriendo por cuenta de **EL SUSCRIPTOR** el pago por mensualidad y reconexión vigente, tarifas aprobadas e inscritas en el Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en www.ift.org.mx
- b) **MRK** deberá reconectar el servicio dentro de las 24 horas a la fecha en que hubiese liquidado los adeudos y la cuota por reconexión.

OCTAVA. INICIO Y CONTRAPRESTACIÓN

1. **MRK** deberá efectuar las instalaciones y empezar a prestar el servicio objeto del presente contrato dentro de un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato.
2. Una vez instalado el equipo terminal y que **EL SUSCRIPTOR** cuente con el servicio **MRK** podrá comenzar a cobrarlo, dependiendo de la fecha de inicio de servicio, será total o parcialmente el cobro de la mensualidad, correspondiente únicamente al período utilizado.

3. En caso de existir imposibilidad física o técnica para la instalación del servicio, este contrato no tendrá validez alguna, por lo que se dará por terminado, sin perjuicio alguno para **EL SUSCRIPTOR** y en perjuicio de **MRK**, el cual deberá de realizar la devolución de todas las cantidades dadas por adelantado dentro de los 10 días siguientes en que se determine dicho supuesto, sin que exista posibilidad de prórroga para **MRK**.
4. **MRK** reembolsará a **EL SUSCRIPTOR**, las cantidades que éste haya pagado por concepto de anticipo y que no sean compensables con otros adeudos.
5. **EL SUSCRIPTOR** contará con los equipos personales mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet, **MRK** informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los aparatos personales.
6. **EL SUSCRIPTOR** tomará todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad y/o software.
7. **MRK** no será responsable de daños que se causen por piratas informáticos y/o virus transmitidos a través de Internet.
8. **MRK** no es responsable de la configuración de dispositivos tales como "ruteadores", "conmutador", "hubs/concentrador", "proxy", que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. **MRK** no realizará la instalación de la red de área local (LAN) en el domicilio de **EL SUSCRIPTOR**, por lo que no será responsable del buen funcionamiento de esta.

NOVENA. NEUTRALIDAD DE LA RED

1. Los Servicios provistos por **MRK** a **EL SUSCRIPTOR**, cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
2. **EL SUSCRIPTOR** podrá acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por **MRK**, dentro del marco legal aplicable, sin limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos.
3. **MRK** se abstendrá de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicio.
4. **MRK** preservará la privacidad de **EL SUSCRIPTOR** y la seguridad de la red.
5. **MRK** publicará en su página de Internet la información relativa a las características del servicio ofrecido, incluyendo las políticas de gestión de tráfico y administración de red autorizada por el Instituto, velocidad, calidad, la naturaleza y garantía del servicio.
6. **MRK** podrá tomar las medidas o acciones necesarias para la gestión de tráfico y administración de red conforme a las políticas autorizadas por el Instituto, a fin de garantizar la calidad o la velocidad de servicio contratada por **EL SUSCRIPTOR**, siempre que ello no constituya una práctica contraria a la sana competencia y libre concurrencia.

DÉCIMA. PORTABILIDAD

1. Cuando **EL SUSCRIPTOR** decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el contrato de manera automática la relación contractual con el proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos.
2. Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de **EL SUSCRIPTOR**; éste tiene derecho a exigir el pago de las penas convencionales establecidas en el contrato si la portación no se ejecuta en los plazos establecidos, o en la fecha comprometida por **MRK** al que contrate el servicio cuando de manera expresa se haya acordado con **EL SUSCRIPTOR**.
3. **EL SUSCRIPTOR** tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a **MRK** cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables **EL SUSCRIPTOR**.

DÉCIMO PRIMERA. BONIFICACIÓN

1. **EL SUSCRIPTOR** deberá comunicar en forma inmediata a **MRK** las fallas o interrupciones del Servicio(s).
2. Siempre y cuando por causas imputables a **MRK** 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.

3. Cuando la suspensión sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas siguientes al reporte **MRK**, hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado por **EL SUSCRIPTOR**, 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.
4. A partir de que **MRK** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de **telefonía fija e internet** se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 72 horas siguientes al reporte recibido.
5. **MRK** dará aviso a **EL SUSCRIPTOR**, por cualquier medio incluido el electrónico y al Instituto Federal de Telecomunicaciones por escrito, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas en cuyo caso **MRK** dejará de cobrar al **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, lo mismo ocurrirá si **MRK** no da aviso al Instituto Federal de Telecomunicaciones conforme a la presente cláusula.
6. Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por "**MRK**" 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.**MRK**.

DÉCIMO SEGUNDA. RESCISIÓN POR EL PROVEEDOR

1. El presente Contrato podrá rescindirse por **MRK** en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial alguna en los siguientes casos:
 - a. Por utilizar el Equipo o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
 - b. Si **EL SUSCRIPTOR**, comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de **MRK** o de la Secretaría o el IFT;
 - c. Si **EL SUSCRIPTOR**, cede los derechos y/u obligaciones derivados del presente contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de **MRK**;
 - d. Si "**EL SUSCRIPTOR**", no cubre todas las cantidades adeudadas a **MRK** dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los servicios.

DÉCIMO TERCERA. RESCISIÓN POR EL SUSCRIPTOR

1. El presente Contrato podrá rescindirse sin responsabilidad por **EL SUSCRIPTOR**, en los siguientes casos:
 - a. Si **MRK**; hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por **EL SUSCRIPTOR**, para la prestación del servicio principal o de los servicios adicionales contratados, ya sea por queja o ajuste.
 - b. Si **MRK**; incumple cualquier disposición del presente contrato.
 - c. Si **MRK**; no cumple con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la CLÁUSULA PRIMERA y en las especificaciones técnicas del servicio contratado en la solicitud de servicio o carátula anexo de este contrato.
 - d. Si **MRK** modifica unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
 - e. Por terminación o revocación de la autorización para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de Telecomunicaciones.

DÉCIMO CUARTA. CAMBIO DE DOMICILIO

1. Las partes convienen en notificarse cualquier cambio en sus domicilios en el entendido de que si el nuevo domicilio de **EL SUSCRIPTOR** queda fuera del área de cobertura de prestación del servicio a cargo de **MRK**, será causa automática de terminación del contrato sin responsabilidad para ambas partes, **EL SUSCRIPTOR** permitirá el retiro por parte de

MRK, del equipo y accesorios que con motivo del presente Contrato hubiesen sido proporcionados a **EL SUSCRIPTOR**.

DÉCIMO QUINTA. CALIDAD DEL SERVICIO

1. En caso de que **MRK** no preste los servicios pactados en el presente contrato en la forma y términos convenidos, contratados ofrecidos o publicitados, así como los estándares de calidad y conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, **EL SUSCRIPTOR** tendrá el derecho de dar por terminado el contrato en términos de la cláusula DÉCIMA TERCERA.

DÉCIMO SEXTA. CAMBIOS EN EL CONTRATO DE ADHESIÓN

1. Cuando **MRK** modifique las condiciones originalmente contratadas, **EL SUSCRIPTOR** podrá solicitar el cumplimiento forzoso del contrato, y en caso de que no las cumpla a rescindir el mismo. De igual manera cuando se haya suscrito un contrato de adhesión, solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

DÉCIMO SÉPTIMA. SERVICIOS ADICIONALES

1. Los servicios adicionales se prestarán previa solicitud de **EL SUSCRIPTOR**, por evento, tiempo, capacidad o cualquier otra modalidad con que cuente **MRK**. Dichos servicios podrán ser contratados mediante la suscripción de anexos al presente contrato.
2. **MRK** no podrá obligar a **EL SUSCRIPTOR** a contratar algún servicio adicional como requisitos para la contratación o continuar con los servicios contratados, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento del consumidor o que no se deriven del contrato correspondiente; así mismo **EL SUSCRIPTOR** en caso de tener algún servicio adicional, podrá cancelarlo en cualquier momento sin responsabilidad para **EL SUSCRIPTOR** y sin que este afecte el servicio principal contratado. **MRK** deberá cancelar los servicios dentro de los cinco días naturales siguientes a dicha manifestación.
3. **MRK** podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado cuando **EL SUSCRIPTOR** así lo solicite.

DÉCIMO OCTAVA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. **MRK**, está obligado a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por el **EL SUSCRIPTOR**. Se pone a disposición de **EL SUSCRIPTOR** el aviso de privacidad como anexo al presente contrato y que también podrá ser consultado en www.markcom.com.mx.
2. La aceptación del **EL SUSCRIPTOR** para que **MRK** emplee la información con fines mercadotécnicos o de publicidad, se encuentra sujeta a lo manifestado por el **EL SUSCRIPTOR** en la carátula, previa firma de autorización.

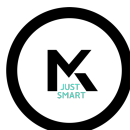
DÉCIMO NOVENA. USUARIOS CON DISCAPACIDAD

1. En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **MRK** cuenta con diversos mecanismos para atender las necesidades de los usuarios con discapacidad, para que **EL SUSCRIPTOR** conozca las condiciones comerciales establecidas en el presente contrato, así como los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca **MRK**.
2. **MRK** deberá prestar el servicio a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria.

VIGÉSIMA. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

1. **MRK** deberá entregar a **EL SUSCRIPTOR** la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a la firma del contrato y mantenerla de manera permanente en su página web.





VIGÉSIMA PRIMERA. DERECHOS DEL SUSCRIPTOR

1. **EL SUSCRIPTOR** no recibirá llamadas del **PROVEEDOR**, sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.

VIGÉSIMA SEGUNDA. ATENCIÓN A FALLAS Y SERVICIO AL CLIENTE

1. El **CLIENTE** podrá presentar sus quejas, dudas, aclaraciones y reclamaciones por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a **MRK** de manera gratuita a través de su Centro de Atención a Clientes (CAC) por vía telefónica al 55-8526-6066 el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año, mediante correo electrónico soporte@markcom.com.mx y a través del portal de soporte disponible en la página www.markcom.com.mx.
2. El tiempo de solución de cualquier falla o problema con el servicio debido a causas imputables a **MRK**, no será mayor a 8 horas.

VIGÉSIMA TERCERA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

1. Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente contrato, las partes se someten en la vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

VIGÉSIMA CUARTA. MODELO DE CONTRATO DE ADHESIÓN

Este modelo de Contrato de Adhesión ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número **174-2018** de fecha 25 del mes de septiembre de 2018.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en www.profeco.gob.mx/spt_contratos/000_17.pdf y en el siguiente código



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio de **'EL SUSCRIPTOR'**, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma.

En testimonio de lo anterior, las partes celebran el presente contrato y lo firman por duplicado en la ciudad de _____ el día _____ de _____ del 20_____

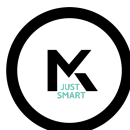
MRK

EL SUBSCRIPTOR

Por: _____

Por: _____





ANEXO A DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DOCUMENTACIÓN

El presente Anexo forma parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y su carátula (Contrato Marco). La información aquí contenida se registrará por los términos y condiciones genéricos establecidos en el Contrato Marco celebrado entre _____ (EL SUSCRIPUTOR), y Marketing Communication Technology Solutions S de RL de CV (MRK) con fecha _____ de _____ de 20_____.

Este anexo podrá ser modificado o adicionado previo acuerdo por escrito de las partes según sea necesario, en el entendido de que para poder formar parte y quedar integrado al contrato marco, deberá estar debidamente firmado por los apoderados de ambas partes. En el caso que la documentación que forma parte de este anexo sea cambiada o actualizada, deberá agregarse como anexo con numeración consecutiva con el formato A1, A2, etc.

El SUSCRIPUTOR entrega y MRK recibe la siguiente documentación del SUSCRIPUTOR

FORMATOS Y DOCUMENTOS DEL SUSCRIPUTOR	RECIBIDO
1. Acta Constitutiva	
2. Poderes	
3. Identificación oficial del representante legal	
4. Comprobante de Domicilio	

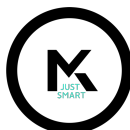
MRK

EL SUSCRIPUTOR

Por: _____

Por: _____





ANEXO B DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FACTURACIÓN

El presente Anexo forma parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y su carátula (Contrato Marco). La información aquí contenida se registrará por los términos y condiciones genéricos establecidos en el Contrato Marco celebrado entre _____ (EL SUSCRIPTOR), y Marketing Communication Technology Solutions S de RL de CV (MRK) con fecha _____ de _____ de 20_____.

Este anexo podrá ser modificado o adicionado previo acuerdo por escrito de las partes según sea necesario, en el entendido de que para poder formar parte y quedar integrado al contrato marco, deberá estar debidamente firmado por los apoderados de ambas partes. En el caso de que el presente sea cambiado o actualizado por otro(s) anexo(s), estos deberán mantener una numeración consecutiva en el formato B1, B2, B3, etc.

Razón Social:		RFC:	
Datos Fiscales dEL SUSCRIPTOR			
Calle:		No. Exterior:	No Interior:
Colonia:	Ciudad:	Municipio:	
Estado:	Código Postal:	e-mail para envío de facturas:	
Datos de Contacto y Envío de Correspondencia y Comunicaciones			
Calle:		No. Exterior:	No Interior:
Colonia:	Ciudad:	Municipio:	
Estado:	Código Postal:	e-mail para comunicaciones:	
Datos de Contacto Cuentas por Pagar			
Nombre del Contacto de Cuentas por Pagar:		Puesto:	E-mail:
Teléfono:	Extensión:	Fax:	
Datos de Contacto Técnico			
Nombre del Contacto Técnico:		Puesto:	E-mail:
Teléfono:	Extensión:	Fax:	

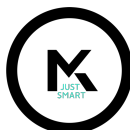
MRK

EL SUSCRIPTOR

Por: _____

Por: _____





ANEXO 1 DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SERVICIOS DE INTERNET

El presente Anexo forma parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y su carátula (Contrato Marco). La información aquí contenida se registrará por los términos y condiciones genéricos establecidos en el Contrato Marco celebrado entre _____ (EL SUSCRIPTOR), y Marketing Communication Technology Solutions S de RL de CV (MRK) con fecha _____ de _____ de 20_____.

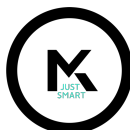
Nombre de los "Sitios"	Dirección de los Sitios	Cantidad	Capacidad	IP's Públicas	Gastos de Instalación	Renta Mensual	Subtotal	Plazo Forzoso
Total								

Términos y Condiciones Especiales/Observaciones

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SERVICIO

- EL SUSCRIPTOR** acepta que no podrá cambiar este Plan por otro de renta más baja hasta después de _____ meses de permanencia en el Plan escogido y está enterado que estos precios pueden cambiar durante la vigencia del Contrato.
- El Servicio permitirá al **SUSCRIPTOR** tener Acceso a Internet de conformidad con los términos y condiciones del Contrato celebrado entre las mismas y con lo estipulado en el presente Anexo de Servicio. **EL SUSCRIPTOR** deberá contar con el equipo necesario de Acceso a Internet.
- Las PARTES reconocen y acuerdan que el Enlace Local necesario para la prestación del Servicio podrá ser suministrado directamente por **MRK** o por terceros con quienes **MRK** tenga celebrados convenios de colaboración. Por lo anterior, **MRK** se reserva el derecho de realizar el estudio y selección del Enlace Local con la mayor factibilidad técnica, disponibilidad y funcionalidad. Una vez que **MRK** haya realizado el estudio y selección del Enlace Local más apropiado, **MRK** se lo comunicará al **SUSCRIPTOR** junto con el tiempo requerido y las condiciones técnicas bajo las cuales dicho Enlace Local podrá ser provisto por **MRK**.
- EL SUSCRIPTOR** pagará a **MRK** al momento de celebrar el presente Anexo de Servicio, la Cuota de Instalación y las vigentes. Además, como contraprestación recurrente **EL SUSCRIPTOR** pagará a **MRK** por la prestación del Servicio, por el periodo de contratación, la Renta del Servicio, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente. Los cargos por la prestación del Servicio estarán sujetos a las siguientes condiciones aplicables: (i) La Renta del Enlace Local está sujeta a cambios de acuerdo a las modificaciones realizadas por el proveedor del Enlace Local con el que **MRK** tenga celebrado convenio de colaboración; (ii) La Cuota de Instalación del Servicio contiene el Enlace Local el cual incluye el equipamiento para la entrega del mismo hasta el domicilio del **SUSCRIPTOR**, exceptuando el multiplexor de orden cero (Sujeto a cambios y variaciones del proveedor del Enlace Local), (iii) El 100% de la Cuota de Instalación (incluyendo el Enlace Local), así como la primera Renta del Servicio (Incluyendo la Renta del Enlace Local) se aplicarán en la primera factura, (iv) La Renta del Servicio aplicarán por mes anticipado, (v) La Renta del Servicio se aplicarán de acuerdo al periodo de facturación establecido el cual es de las 00:00 horas del día 1° a las 23:59 horas del último día de cada mes. (vi) Las facturas deberán pagarse durante los primeros diez (10) días calendario de cada mes o antes de la fecha señalada en la factura correspondiente, lo que suceda primero, (vii) Contraprestaciones en pesos, y (viii) Contraprestaciones no incluyen IVA. Si por cualquier circunstancia **EL SUSCRIPTOR** no recibe la factura correspondiente, queda obligado a efectuar el pago respectivo.
- EL SUSCRIPTOR** deberá abstenerse de entrar a, alterar o destruir cualquier información que no sea de su propiedad y, en general, de no efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de **MRK** y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de **MRK** o de cualesquiera de sus clientes, socios comerciales, proveedores, filiales o distribuidores.
- EL SUSCRIPTOR** se obliga a cumplir en todo momento con las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales, que regulan el uso del Servicio de Internet, quedando estrictamente prohibido al **CLIENTE** la reventa de dicho Servicio prestado por **MRK**, salvo que tuviere las autorizaciones o permisos gubernamentales correspondientes.
- Queda bajo la responsabilidad del **SUSCRIPTOR** el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que su personal o terceros ajenos hagan mal uso, abuso o uso no autorizado del Servicio de Internet, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a **MRK** y/o terceros derivados de su incumplimiento. La inobservancia del **SUSCRIPTOR** a lo anterior, faculta a **MRK**, a suspender el Servicio de Internet prestado, e inclusive cancelarlo, o rescindir el contrato, sin perjuicio de exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo del **SUSCRIPTOR**.





8. En caso de incumplimiento del presente Contrato por parte de **MRK, EL SUSCRIPTOR** no podrá recibir mayor indemnización por daños y perjuicios que el reembolso del pago de la Renta del Servicio hecha en el mes en que ocurrió el evento y solamente por los días a partir de los cuales sucedió el evento. Pero nunca menor al 20% del total de la factura correspondiente.
9. La información transmitida por **EL SUSCRIPTOR** a través del Servicio de Internet será bajo su exclusiva responsabilidad, por lo que libera expresamente a **MRK**, de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información, archivos o programas propiedad del **SUSCRIPTOR** que se relacionen de manera directa o indirecta con el Servicio de Internet prestado por **MRK**.
10. **EL SUSCRIPTOR** se obliga a sacar y mantener en paz y a salvo a **MRK** de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de **MRK**, derivadas de los hechos descritos en los párrafos precedentes y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del **SUSCRIPTOR** del Servicio de Internet, que impliquen daño, alteración o modificación a la red o medios a través de los cuales se presta el mismo, así como daños a terceros.
11. En ningún caso, **MRK** responderá por daños morales o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que ambas partes asumen conforme a las presentes condiciones. **MRK** no es responsable de la compatibilidad del equipo utilizado para el Acceso a Internet.
12. La responsabilidad de **MRK** no podrá ser invocada en caso de fuerza mayor o por hechos independientes ajenos a su voluntad, particularmente en caso de interrupción de las redes de acceso a Internet, de la interrupción de redes accesibles por el Servicio de Internet, de falla del equipo de transmisión-recepción del **SUSCRIPTOR**, de la pérdida de datos o de cualquier transacción hecha por **EL SUSCRIPTOR** o sus clientes a través del Servicio de Internet dedicado para adquirir bienes o servicios, o de cualquier perjuicio.
13. **MRK** notificará al **CLIENTE**, por medios electrónicos, la posible interrupción del servicio y el plazo pronosticado para que sea reanudado el mismo. La responsabilidad de **MRK** no puede ser invocada en caso de la utilización del Servicio de Internet no conforme con el presente Contrato.
14. Las Partes acuerdan que cualquier falla en el Servicio deberá ser reportada al (55) 8526-6066 o través del portal www.markcom.com.mx disponible las 24 horas del día.

El presente Anexo de Servicio es parte integrante del contrato marco de prestación de servicios de telecomunicaciones celebrado entre **MRK** y **EL SUSCRIPTOR** de fecha _____, lo anterior para todos los efectos legales a que haya lugar.

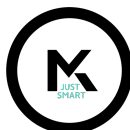
MRK

EL SUSCRIPTOR

Por: _____

Por: _____





ANEXO 2 DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SERVICIOS DE TELEFONÍA

El presente Anexo forma parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y su carátula (Contrato Marco). La información aquí contenida se registrará por los términos y condiciones genéricos establecidos en el Contrato Marco celebrado entre _____ (EL SUSCRIPTOR), y Marketing Communication Latinoamérica S de RL de CV (MRK) con fecha ____ de ____ de 20 ____.

SERVICIOS DE TELEFONÍA MRK CONTRATADOS					
Troncal MRK (Ciudad, País)	Canales (puertos)	Plan Tarifario	Costo Intalación	Renta Mensual	Plazo Forzoso
Numeración DID's (Ciudad, País)	Cantidad	Plan Tarifario	Costo Instalación	Renta Mensual	Plazo Forzoso
TOTAL					

Términos y Condiciones Especiales/Observaciones
--

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SERVICIO

El Servicio constituye un servicio final de telecomunicaciones por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios, incluida la conducción de señales entre puntos terminales de conexión. **EL SUSCRIPTOR** se obliga a pagar el Servicio de conformidad con las tarifas y condiciones vigentes del plan contratado registradas de tiempo en tiempo en IFT.

Son obligaciones de **MRK**:

- Instalar, mantener y operar los servicios (la "Red"), hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del inmueble en donde se encuentra localizado el domicilio del **SUSCRIPTOR**.
- Iniciar la prestación del Servicio en un plazo máximo de cinco (5) días naturales contados a partir de la fecha en que se liquiden los gastos de instalación del Servicio.
- Facturar al Usuario en el recibo de pago, el importe por el consumo de los servicios contratados, aplicando las tarifas registradas ante el IFT, desglosando por tipo de servicio y detallando en el caso del servicio medido local, el tiempo total utilizado en las llamadas y/o el número total de llamadas realizadas, en ambos casos en exceso a lo incluido en la renta básica. En el servicio de larga distancia, se detallará la modalidad utilizada, el destino, duración y fecha de cada llamada.
- Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que el Usuario no reconozca, utilizando para ello sus sistemas, y la información proporcionada por la Red, siempre y cuando el Usuario lo solicite, por escrito o a través de los conductos establecidos en el contrato. **MRK** dejará pendiente el cobro de los cargos reclamados en tanto se realizan las investigaciones o verificaciones correspondientes, cuyo resultado se informará al Usuario. En caso de que la queja sea procedente **MRK** hará el ajuste definitivo; si la queja es improcedente el Usuario se obliga a pagar a **MRK** el importe de los cargos reclamados.

Son obligaciones del **SUSCRIPTOR**:

- Pagar los servicios prestados por **MRK** mediante cualquiera de los medios señalados y/o publicados previamente por **MRK**, los gastos o cargos por instalación, así como los cargos que aparezcan en el recibo de pago por los conceptos de renta básica, servicio medido, larga distancia, e impuestos y cualquier otro servicio que **MRK** o cualesquiera de sus filiales o subsidiarias proporcione al Usuario, o cualquier otro cargo por servicios prestados por terceros a través de la Red y que haya proporcionado autorización para que aparezcan en el recibo de pago. En caso de que los servicios de telecomunicaciones de valor agregado que se presten a través de la Red se entenderán autorizados por el sólo uso de estos.
- Responder por las comunicaciones originadas en las instalaciones puestas a su servicio, o recibidas en ellas y cuyo importe sea cargado en el recibo de pago.
- No conectar a la Red equipo alguno sin el previo consentimiento por escrito de **MRK**.
- Responsabilizarse del buen uso del dispositivo de interconexión terminal y a partir de este, de la conservación de las instalaciones en el interior de su domicilio.
- Pagar a **MRK** los gastos de cobranza que se generen por su localización, en caso de no haber manifestado su cambio de domicilio y los derivados de las gestiones de abogados, cuando tenga adeudos pendientes por cubrir a **MRK**.
- Solicitar a **MRK** a través del centro de atención a clientes el estado de adeudos o copia del recibo de pago cuando por alguna circunstancia no lo haya recibido en el correo electrónico señalado en este contrato.





g) Cumplir con el plazo forzoso o pagar la pena convencional convenida.

El Usuario podrá solicitar a través del portal de administración en línea o el centro de atención a clientes **MRK** cualquier alta, baja o modificación de servicios, cuyo cambio deberá efectuarse por **MRK** en un plazo máximo de 72 (setenta y dos) horas si cuenta con las facilidades técnicas necesarias para ello, facturando en el recibo de pago los cargos correspondientes de acuerdo con las tarifas registradas ante el IFT una vez que se haya realizado. Las Partes acuerdan que cualquier falla en el Servicio deberá ser reportada al centro de atención a clientes **MRK**.

El presente Anexo de Servicio es parte integrante del contrato marco de prestación de servicios de telecomunicaciones celebrado entre **MRK** y **EL SUSCRIPTOR** de fecha _____, lo anterior para todos los efectos legales a que haya lugar.

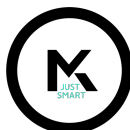
MRK

EL SUSCRIPTOR

Por: _____

Por: _____





ANEXO 3 DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SERVICIOS DE COMUNICACIONES UNIFICADAS MRK UCC

El presente Anexo forma parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y su carátula (Contrato Marco). La información aquí contenida se registrará por los términos y condiciones genéricos establecidos en el Contrato Marco celebrado entre _____ (EL SUSCRIPTOR), y Marketing Communication Technology Solutions S de RL de CV (MRK) con fecha _____ de _____ de 20_____.

SERVICIOS MRK CONNECT	Cantidad	Precio Unitario	Renta Mensual	Plazo Forzoso
Extensiones Sistema Communication Manager				
Usuarios Connect				
		Total		

Términos y Condiciones Especiales/Observaciones

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SERVICIO

1.0 SERVICIOS ACEPTACIÓN Y CAMBIOS

1.1 SERVICIOS. Los servicios cubiertos en este anexo son los siguientes (en su conjunto los Servicios):

- Sistema de comunicaciones empresariales **Communication Manager**
- Sistema de comunicaciones unificadas y colaboración **Connect**

En este anexo se hace referencia a servicios señalados, así como a cualquier otra funcionalidad web, software, equipamiento o cualquier otro servicio que se vincule a este acuerdo. Al usar los servicios **EL SUSCRIPTOR** se sujeta a los términos y condiciones contenidos en el contrato y sus anexos. Dependiendo de los servicios contratados, pueden aplicar todas o algunas condiciones solamente de este contrato y anexos.

1.2 ACEPTACIÓN DE SERVICIOS. Debido a que **EL SUSCRIPTOR** podrá modificar las especificaciones y cantidades de usuarios en los servicios de Plataforma a través del portal de servicios en www.markcom.com.mx, **EL SUSCRIPTOR** acepta que la cantidad a pagar por los servicios de conmutador (Communication Manager) y comunicaciones unificadas estará definida por los servicios contratados por **EL SUSCRIPTOR** a través del portal de servicios y claramente especificados en la factura correspondiente.

1.3 CAMBIOS A ESTE ANEXO DESPUES DE LA ACEPTACIÓN DE SERVICIOS. De vez en vez **MRK** puede hacer modificaciones a los términos de servicios, en caso de que esto suceda se le notificará al **CLIENTE** de los cambios mediante correo electrónico y a través del Portal **MRK**. Por lo menos con (15) quince días naturales de anticipación, cuando las modificaciones implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, **EL SUSCRIPTOR** podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, dentro de los (15) días naturales siguientes a que entren en vigor las modificaciones, no obstante ello, si **EL SUSCRIPTOR** utiliza los servicios después de que la modificación a los mismos, esto significa que **EL SUSCRIPTOR** ha aceptado los nuevos términos de servicio. En caso de que **EL SUSCRIPTOR** no acepte el cambio en los términos de servicio deberá suspender la utilización de los servicios e iniciar el proceso de cancelación de estos.

1.4 TIPO DE CAMBIOS. **MRK** Continuamente mejora sus servicios y tecnologías y esto puede implicar modificaciones en la forma o mecanismo como proveemos nuestros servicios. En algunos casos podemos liberar partes del producto en un estado beta lo cual implica que no han sido probados al 100% y que pueden tener ciertas fallas de funcionamiento bajo determinadas circunstancias. Así mismo esto también puede significar que tengamos que suspender o cancelar ciertas funciones o servicios de nuestros productos debido a que no es factible continuar con los mismos. Un ejemplo pueden ser los cambios de tecnología, cambios regulatorios o de mercado o servicios que obtenemos a través de terceros y que estos a su vez dejan de proveer.

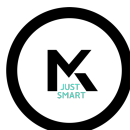
1.5 INTERNET. **EL SUSCRIPTOR** acepta que los servicios que proveemos definidos en este anexo dependen de las velocidades y nivel de calidad del servicio de internet el cual depende de muchos factores, como el estatus y condición de uso de la red de internet y su proveedor de servicio. Por esto y otras razones **MRK** no puede garantizar las velocidades y niveles de calidad de su acceso a internet el cual utiliza para la operación de nuestros productos y servicio.

2.0 SERVICIOS COMMUNICATION MANAGER Y CONNECT

2.1 DESCRIPCIÓN. Connect y Communication Manager son servicios de software y comunicaciones a través de la nube que le dan acceso a los portales de información y administración de **MRK**. Al crear una cuenta Connect, **MRK** solicitará al **CLIENTE** que proporcione cierta información como nombres de usuario, contraseñas, información de contacto y facturación e información adicional requerida para poder habilitar los servicios requeridos por **EL SUSCRIPTOR**. Las direcciones de correo electrónico y usuarios que se generen serán únicas durante la duración del servicio. En el caso que la cuenta de servicios Connect sea cerrada por **EL SUSCRIPTOR** o por **MRK** de acuerdo con los términos de este contrato, los nombres de usuarios podrán ser reutilizados y asignados a otros clientes. **EL SUSCRIPTOR** deberá revisar la política de privacidad de **MRK** para aceptar como **MRK** recibe y utiliza la información proporcionada por **EL SUSCRIPTOR**. **EL SUSCRIPTOR** es responsable de mantener la información y privacidad de acceso de sus cuentas y del uso que se de a las mismas.

2.2 RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑAS. Si **EL SUSCRIPTOR** o alguno de los usuarios de su sistema no puede iniciar sesión en alguno los servicios, podrá recuperar su contraseña mediante la liga para recuperación de contraseñas proporcionada en las aplicaciones y sitios web de **MRK**. **MRK** hará el mayor esfuerzo para recuperar su contraseña en caso de que **EL**





SUSCRIPTOR no tenga acceso a los medios de recuperación de contraseñas que el sistema de **MRK** considera para este fin, sin embargo, **MRK** no podrá garantizar que se recupere el acceso del usuario o el contenido almacenado en la cuenta para el caso en que **EL SUSCRIPTOR** no pueda llevar a cabo las verificaciones para recuperación de contraseña consideradas.

3.0 SOFTWARE.

3.1 LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE. Salvo que **EL SUSCRIPTOR** cuente con un acuerdo de licencia de software separado, cualquier software proporcionado por **MRK** al **CLIENTE** estará sujeto a los términos y condiciones de este contrato. El software que proporciona **MRK** al **CLIENTE** está licenciado para su uso y no venta. **MRK** se reserva todos los derechos de software no expresamente garantizados por **MRK**, ya sea por implicación, exclusión u otros. Cualquier código o scripts de terceros utilizados para proveer los servicios son licenciados al **CLIENTE** por los terceros dueños de dicho código, no por **MRK**.

3.2 USO DE SOFTWARE. **EL SUSCRIPTOR** está autorizado a utilizar el software y aplicaciones de **MRK** en cualquier dispositivo y en cualquier parte del mundo, limitado a una sesión simultánea por usuario como parte de los términos y condiciones de este contrato.

3.3 RESTRICCIONES DE SOFTWARE. En adición a otras restricciones de este contrato, **EL SUSCRIPTOR** acepta no violar o modificar las medidas de protección tecnológica en relación con el software y aplicaciones provistos por **MRK** como parte de los servicios. **EL SUSCRIPTOR** no podrá descompilar o hacer ingeniería inversa a las aplicaciones de software y servicios proporcionados por **MRK**, con excepción de aquellas modificaciones expresamente permitidas por **MRK** al **CLIENTE**.

3.4 ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE. **MRK** podrá hacer verificaciones de las versiones de software del **SUSCRIPTOR** y poner a disposición del **SUSCRIPTOR** de manera automática las opciones para actualización. Una vez que **MRK** lleva a cabo una actualización de software, es posible que algunas funciones en las versiones anteriores presenten fallas o errores, no es responsabilidad de **MRK** si **EL SUSCRIPTOR** decide utilizar versiones no actualizadas de software y aplicaciones para los servicios proporcionados por **MRK**.

El presente Anexo de Servicio es parte integrante del contrato marco de prestación de servicios de telecomunicaciones celebrado entre **MRK** y **EL SUSCRIPTOR** de fecha _____, lo anterior para todos los efectos legales a que haya lugar.

MRK

EL SUSCRIPTOR

Por: _____

Por: _____





ANEXO 4 DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EQUIPAMIENTO

El presente Anexo forma parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y su carátula (Contrato Marco). La información aquí contenida se registrará por los términos y condiciones genéricos establecidos en el Contrato Marco celebrado entre _____ (EL SUSCRIPCIÓN), y Marketing Communication Technology Solutions S de RL de CV (MRK) con fecha _____ de _____ de 20_____.

Este anexo podrá ser modificado o adicionado previo acuerdo por escrito de las partes según sea necesario, en el entendido de que para poder formar parte y quedar integrado al contrato marco, deberá estar debidamente firmado por los apoderados de ambas partes. En el caso que la documentación que forma parte de este anexo sea cambiada o actualizada, deberá agregarse como anexo con numeración consecutiva con el formato 4A, 4B, etc.

El acta de entrega del equipamiento listado en la tabla siguiente contendrá el listado específico del equipo entregado y recibido por EL SUSCRIPCIÓN donde se indicarán la marca, modelo y números de serie de los equipos descritos en la tabla siguiente. Esta acta de entrega es parte integrante de este anexo.

LISTADO EQUIPAMIENTO						
Código	Descripción	Modalidad	Cantidad	Precio Unitario	Renta Mensual	Plazo Forzoso
TOTAL						

Términos y Condiciones Especiales/Observaciones
--

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SERVICIO

EL SUSCRIPCIÓN podrá escoger los Servicios de Telecomunicaciones con su propio equipo, siempre y cuando el Equipo sea compatible con el servicio que se presta. Asimismo, podrá adquirir un Equipo de la empresa, el cual deberá pagar en mensualidades. Los equipos tendrán el siguiente carácter;

- **Equipo en Préstamo:** Equipo otorgado en comodato al **SUSCRIPCIÓN** por parte de **MRK**, cuando ésta así lo determine.
- **Equipo Provisto:** Es aquel Equipo que **MRK** provee al **CLIENTE** con motivo del Contrato, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento ulterior y que **EL SUSCRIPCIÓN** pagará mes con mes.

Respecto de los equipos provistos, en caso de que **EL SUSCRIPCIÓN** termine anticipadamente el Contrato deberá pagar el Monto equivalente al costo del Equipo Provisto. El valor correspondiente de pago disminuirá conforme se realicen los pagos mensuales por Equipo Provisto durante el Plazo Forzoso, monto que le será informado de manera mensual a través de la Factura.

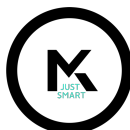
Plazo Forzoso: Plazo mínimo que deberá cumplir **EL SUSCRIPCIÓN** con los derechos y obligaciones establecidos en el presente Contrato respecto del Equipo Provisto, **EL SUSCRIPCIÓN** podrá dar por terminado el Contrato en cualquier tiempo sin penalización alguna, dando únicamente un aviso a **MRK** o bien, podrá continuar usando los servicios de manera libre con el “Equipo del **SUSCRIPCIÓN**”, en cuyo caso **MRK** eliminará la aplicación del cargo mensual por Equipo Provisto, cobrando sólo el Cargo Fijo Mensual correspondiente al servicio aplicable.

EL SUSCRIPCIÓN podrá escoger: la contratación de los Servicios de Telecomunicaciones y de manera independiente a él, el pago de un Equipo Provisto.

De acuerdo con la disponibilidad de los Equipos Provistos, éstos podrán ser entregados al **SUSCRIPCIÓN** el día de la celebración del Contrato en el punto de venta, finalizada la programación correspondiente o bien, en caso de no haber disponibilidad del Equipo Provisto solicitado por **EL SUSCRIPCIÓN**, en un término que no exceda de 10 (diez) días naturales, contados a partir de la celebración del presente Contrato, siempre y cuando dicho Equipo forme parte de la oferta comercial vigente de **MRK**.

En caso de optar por contratar los servicios sin adquirir el equipo, **EL SUSCRIPCIÓN** al momento de la contratación pondrá a disposición de **MRK** un Equipo del **SUSCRIPCIÓN**, debidamente homologado y compatible con los servicios que presta **MRK**. En dicho caso, **MRK** aplicará únicamente el Cargo Fijo Mensual correspondiente a los Servicios.





Respecto de la oferta que incluye Servicios y de manera independiente el pago de un Equipo, al momento de la contratación, **EL SUSCRIPUTOR** seleccionará en un listado de terminales debidamente homologadas y compatibles con los servicios de **MRK** que incluya las especificaciones técnicas de éstos. Asimismo, **MRK** informará la modalidad de venta, la cual puede ser cubierta en pagos mensuales. Sin perjuicio de lo anterior, el inicio de cobro del Equipo Provisto coincide con el inicio de cobro del Servicio.

Las **PARTES** acuerdan que el Equipo Provisto será propiedad del **SUSCRIPUTOR** hasta en tanto (i) haya liquidado a **MRK** el valor total del Equipo y por ello concluya el Plazo Forzoso; (ii) se hubiese cubierto el monto por Pena Convencional por el Equipo Provisto.

EL SUSCRIPUTOR, por medio del presente instrumento autoriza a **MRK** para que incluya dentro de la factura mensual correspondiente, el monto a pagar individualizado para cada concepto, diferenciando el cobro del Servicio respecto del cobro del Equipo Provisto y cualquier otra cantidad adicional a cobrar.

Cuando bajo garantía sea presentado el Equipo Provisto a **MRK** para su revisión y/o reparación, ésta suspenderá durante ese período el cobro de los Cargos Fijos Mensuales y otros servicios contratados, de conformidad con la normatividad aplicable vigente, excepto:

- a) Cuando el equipo no haya sido adquirido a **MRK**.
- b) Cuando **MRK** y/o el Fabricante determine que la garantía es improcedente.
- c) Cuando **MRK** determine dar al **SUSCRIPUTOR** un Equipo en Préstamo.
- d) Cuando se demuestre por parte de **MRK** que hay cualquier tipo de registro de uso del servicio de telecomunicaciones.

No obstante lo anterior, **EL SUSCRIPUTOR** podrá optar en todo momento por enterar en una sola exhibición el importe total del Equipo a **MRK**, con lo cual podrá continuar recibiendo los **SERVICIOS**, y darlo por terminado sin penalización alguna.

El presente Anexo de Servicio es parte integrante del contrato marco de prestación de servicios de telecomunicaciones celebrado entre **MRK** y **EL SUSCRIPUTOR** de fecha _____, lo anterior para todos los efectos legales a que haya lugar.

MRK

EL SUSCRIPUTOR

Por: _____

Por: _____

