



Consulta de procedimientos de cancelación, aclaración, reclamaciones y quejas las 24 horas de lunes a domingo en [vinoc.mx](http://vinoc.mx) y (800) 512 0000

CARÁTULA AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS DE INTERNET Y/O TELEFONIA													
Información del contrato:													
Fecha de contrato:		No. de Servicio											
Vendedor:		Tipo de Contrato:	<input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Upgrade <input type="checkbox"/> Add-on <input type="checkbox"/> Cambio de Domicilio										
ID Vendedor:													
Tipo de pago:	<input checked="" type="checkbox"/> Pospago	Plazo de contratación:	<input type="checkbox"/> Meses <input type="checkbox"/> Plazo Indefinido										
Tipo de servicio:	<input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Internet y Telefonía <input type="checkbox"/> Telefonía		Tipo de Telefonía:	<input type="checkbox"/> Telefonía Análoga <input type="checkbox"/> Telefonía IP <input type="checkbox"/> Telefonía Digital/E1									
Datos generales del Consumidor:													
Nombre o Razón Social del Consumidor:		Tipo de Persona:	<input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Moral										
RFC:		Nombre de Apoderado o Persona Autorizada:											
Folio Mercantil RPC de Persona Moral:		Folio Mercantil RPC de Apoderado o Persona Autorizada:											
Domicilio Fiscal:													
Domicilio de Instalación del Servicio:													
Correo electrónico:		Tel.	Cel.										
Detalle del Servicio													
Cantidad	Servicio	Folio de Registro IFT	Importe con impuestos										
Adicionales y/o Descuentos													
Importe Total Mensual con impuestos a letra:		Total con Impuestos:	\$										
Descripción del plan:		Detalle de renta:											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Renta Mensual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Incluidos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Adicionales</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Descuentos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total Renta Mensual con impuestos</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Renta Mensual		Incluidos		Adicionales		Descuentos		Total Renta Mensual con impuestos	
		Renta Mensual											
		Incluidos											
		Adicionales											
		Descuentos											
Total Renta Mensual con impuestos													



<b>Descripción de cargos únicos:</b>		<b>Detalle de cargos únicos</b>	
		<b>Cargo Único</b>	
		Total de Cargos Únicos con Impuestos	
		Total de Cargos Únicos con Impuestos a letra:	
<b>Condiciones del Servicio</b>			
<b>Fechas de Pago:</b>	Los primeros diez (10) días del mes corriente	<b>Método de Pago:</b>	
<b>Costo de instalación:</b>		<b>Diferir Cargo por Instalación a:</b>	___ meses
<b>Costo de Reconexión:</b>		<b>Lista de Cargos Autorizados</b>	Anexo B
<b>Líder de Proyecto del Consumidor:</b>		<b>E-mail:</b>	
<b>Líder de Proyecto del Proveedor:</b>		<b>E-mail:</b>	
<b>Observaciones:</b>			
<b>Resumen de las Penas Convencionales</b>			
<b>Incumplir con el plazo forzoso:</b>	Pago de los costos de instalación.	<b>Mora</b>	Perdida del beneficio de pronto pago.
<b>Suspensión del Servicio</b>	Costo de Reconexión		
Detalle de las Penas Convencionales se pueden consultar en las clausulas Tercera, Cuarta, Decima Primera y Vigecima Primera del Contrato.			
<p>Las Partes aceptan que para efectos del adecuado cumplimiento del presente instrumento y los documentos que lo integran, VINOC entregará al Consumidor en carácter de comodato los equipos señalados y descritos en el Anexo A Formato de Entrega-Recepción , reconociendo el Consumidor que el único propietario de dichos Equipos es VINOC, obligándose el Consumidor a responder por los Equipos en caso de daño parcial o total a los mismos. En los casos de terminación del presente Contrato, el Consumidor se obliga a devolver a VINOC el Equipo en los términos contemplados por dicho instrumento. El Consumidor manifiesta que la presente carátula establece los detalles del servicio de telecomunicaciones que VINOC prestará en favor del Consumidor, por lo cual ambas partes aceptan que la presente carátula forme parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante el "Contrato"), obligándose a los términos y condiciones contenidos en el mismo, para lo cual el Consumidor manifiesta que es su voluntad sujetarse a los términos y condiciones del Contrato, el cual registrá la relación de negocios entre VINOC y el Consumidor. Se celebra la presente en la Ciudad de _____ a los ___ días del mes de _____ de _____.</p>			
<b>Firma de aceptación:</b> _____ <b>Nombre o Razón Social:</b> _____ <b>Nombre del Apoderado Legal o persona Autorizada:</b> _____			

**Autorización Crediticia**

Por medio de la presente, autorizo a VINOC para que directamente o por conducto de cualquier Sociedad de Información Crediticia solicite, obtenga o verifique en el presente o en el futuro y cuantas veces considere necesario y oportuno, toda información crediticia del suscrito. Hago constar que conozco la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que se hará de tal información y del hecho que podrán realizar consultas periódicas de mi historial crediticio. La presente autorización se encontrará vigente durante el plazo forzoso en el cual se encuentra surtiendo sus efectos al referido Contrato de Prestación de Servicios o mientras exista la relación entre VINOC y el Consumidor o existan obligaciones pendientes a cargo del Consumidor derivado del presente instrumento. El Consumidor es el único responsable de mantener su información crediticia en sentido favorable, por lo que VINOC se reserva el derecho a cancelar la instalación del servicio del análisis de la información crediticia y por consiguiente devolviendo al Consumidor cualquier pago por concepto de anticipo que hubiera hecho el Consumidor a VINOC en un lapso no mayor a 30 días naturales más una bonificación del 20% (veinte por ciento) del monto total del anticipo. El Consumidor manifiesta que entiende y acepta que el incumplimiento total o parcial de las obligaciones de pago contraídas en el Contrato a favor de VINOC se registran con claves de prevención establecidas en los reportes de crédito, afectando de esta manera su historial crediticio. Por lo que, en atención a la Cláusula Autorización del Contrato, el Consumidor autoriza a VINOC para compartir y reportar su información y comportamiento crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia de manera enunciativa más no limitativa respecto a las contraprestaciones adeudadas que este tenga con VINOC, que la cuenta se encuentra cerrada sin adeudo alguno dentro del plazo, aclaraciones, entre otras, pudiendo en ese entendido, afectar el historial crediticio del Consumidor.

**Firma de aceptación:** \_\_\_\_\_  
**Nombre o Razón Social:** \_\_\_\_\_  
**Nombre del Apoderado Legal o persona Autorizada:** \_\_\_\_\_

**AVISO DE PRIVACIDAD**

Para conocer mayor información sobre los términos y condiciones en que serán tratados los Datos Personales y la forma en que se ejercen los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición), el Titular puede consultar el Aviso de Privacidad Integral, publicado en el sitio web [www.vinoc.mx](http://www.vinoc.mx) en la sección Aviso de Privacidad.

<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Acepto que mi información sea utilizada con fines mercadotécnicos o publicitarios.
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Acepto que mis datos personales podrán ser transferidos a terceros para fines publicitarios.
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Acepto recibir por correo la Carta de Derechos Mínimos.

**Firma de aceptación:** \_\_\_\_\_  
**Nombre o Razón Social:** \_\_\_\_\_  
**Nombre del Apoderado Legal o persona Autorizada:** \_\_\_\_\_

\*Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal de Consumidor bajo el número 045-2021 de fecha 17 de febrero de 2021, disponible en el siguiente código:

Mismo que puede consultarse en la siguiente liga: [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Vinoc,%20S.A.P.I.%20de%20C.V.!!Vinoc%20045-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Vinoc,%20S.A.P.I.%20de%20C.V.!!Vinoc%20045-2021.pdf)



**CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS DE INTERNET Y/O TELEFONIA QUE CELEBRAN VINOC, S.A.P.I. DE C.V., A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “VINOC” REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR JOSÉ LUIS ANAYA SAYAVEDRA EN SU CARÁCTER DE APODERADO Y POR LA OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL, CUYO NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL SE UBICAN EN LA CARÁTULA AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE DEBIDAMENTE FIRMADA POR LAS PARTES O SUS REPRESENTANTES FORMA PARTE DEL PRESENTE DOCUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ COMO “EL CONSUMIDOR” O “EL CLIENTE”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:**

## DECLARACIONES

### I. Declara EL CONSUMIDOR que:

- Todos los datos asentados en la (las) CARÁTULA(S) AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO(S) EN TELECOMUNICACIONES debidamente suscritas por el o por sus representantes, son ciertos y es solvente económicamente para cumplir íntegramente con las obligaciones a su cargo previstas en este Contrato.
- Ha recibido toda la información relacionada con los Servicios que desea contratar con VINOC.
- Está de acuerdo en que la prestación de los Servicios que desea contratar con VINOC, los cuales serán identificados en la (las) CARÁTULA(S) AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO(S) EN TELECOMUNICACIONES que, para tal efecto, celebre con VINOC, quedarán sujetos invariablemente a los términos y condiciones que se establecen en el presente instrumento y las tarifas que, en su caso, resulten aplicables, mismas que podrán estar registradas ante las autoridades competentes.
- Le ha sido informado por VINOC que podrá consultar el Código de Prácticas Comerciales, Lineamientos de Información y los Lineamientos de Calidad en la sección correspondiente del sitio [www.vinoc.mx](http://www.vinoc.mx).

### II. Declara VINOC por conducto de su apoderado legal que:

- Ser una sociedad anónima mexicana, constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, mediante escritura pública número 270 volumen 3 de fecha 22 de febrero del 2018 ante la fé de la Lic. Alexandra Herrera Corona, Titular de la Notaría Pública Número Ocho del distrito judicial de Cholula, Puebla, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio en la Ciudad de Puebla, con el folio mercantil N-2018031590 de fecha 18 de Abril de 2018.
- Tener Título de Concesión de Red Pública de Telecomunicaciones vigente otorgado por el Gobierno Federal.
- Que su representante legal cuenta con las facultades suficientes para obligar a su representada en los términos del presente Convenio.
- Señala como su domicilio el ubicado en Av. Chapultepec 284 – 103, Colonia Americana, Guadalajara, Jalisco y como correo electrónico para efectos de enviar y recibir notificaciones [legal@vinoc.mx](mailto:legal@vinoc.mx);
- Que su Registro Federal de Contribuyentes es VIN180222389; y
- Es su voluntad celebrar el presente contrato para brindar el servicio plasmado en la carátula del presente contrato.

### III. Declaran las Partes que:

- Para los efectos del presente Contrato, a VINOC y EL CONSUMIDOR se les denominará en forma conjunta como las “PARTES”;
- Se reconocen la personalidad y representación con la cual cada una de ellas comparece a la celebración del presente Contrato;
- Están de acuerdo y desean celebrar el presente instrumento, sujetándose al tenor de las Cláusulas aquí contenidas; y
- La celebración del presente Contrato no ha sido afectada por lesión, dolo, error, mala fe o cualquier otro vicio del consentimiento que pudiera invalidar todo o en parte.

Una vez expresadas las declaraciones que anteceden, las Partes de común acuerdo se sujetan a las siguientes:

## CLÁUSULAS

**Cláusula Primera.- Definiciones.** Para efectos del presente Contrato de manera adicional a los propiamente contemplados como significados en el cuerpo del mismo, las Partes acuerdan reconocer el significado de las siguientes definiciones, sin importar si las mismas son utilizadas de manera plural o singular:

- **“Ancho de Banda”** significa la medida de datos y recursos de comunicación disponible o consumida, se entiende como la capacidad disponible de consumo en el servicio de internet.

- **“Anexo”** significa, el o los documento(s) firmados por el consumidor que se irán integrando al presente Contrato como Anexo A y B.
- **“Carátula”**: Significa la portada o frente del Contrato en la que se especifican datos del Consumidor, del Servicio o de los Equipos con la finalidad que en la misma se plasman distintos datos necesarios para ser aplicados de conformidad con los distintos términos y condiciones del Contrato.

- **“Call Center”** significa, el o los puntos de contacto donde el Consumidor puede comunicarse.
- **“Contrato”** Es el presente instrumento conjunto con sus Anexos A y B. Documento elaborado unilateralmente por el Proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato y sin importar el medio de celebración.
- **“Datos”** es el servicio que otorga VINOC al Consumidor con un ancho de banda a la red de Internet de conformidad con lo establecido en el Plan Comercial.
- **“DID” o “Número Telefónico”**: Se refiere a un número telefónico que se utiliza para originar, recibir e identificar las llamadas con el servicio de Voz.
- **“Direccionamiento IP”**: La dirección IP es un conjunto de números o hexadecimales que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz en la red (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (computadora, laptop, teléfono inteligente) que utilice el Protocolo de Internet o, que corresponde al nivel de red del modelo TCP/IP. Esta puede ser Pública o Privada.
- **“Dominio”** significa el derecho que cuenta una persona respecto a una dirección particular en internet, a través de la cual se puede crear subdominios o direcciones pertenecientes a dicha dirección, genera una identificación asociada a un grupo de dispositivos o equipos conectados a la red internet.
- **“Equipos”** Significan los equipos terminales debidamente homologado que VINOC destine para la prestación de los Servicios objeto del presente instrumento en el Sitio designado por el Consumidor en calidad de comodato, es decir, una vez transcurrido el plazo contratado EL CLIENTE devolverá los EQUIPOS a VINOC.
- **“Instituto y/o IFT”** se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **“LAN”** significa la topología de red local del Sitio del consumidor que define la estructura de una red de datos Ethernet.
- **“Líder de Proyecto”** Significa, el especialista designado de manera expresa por cualquiera de las Partes, quien tendrá las responsabilidades que se señalan en el presente Contrato y/o sus Anexos, siendo éste el primer canal de comunicación entre las Partes y quien deberá de velar en cuestiones técnicas y/u operativas por el correcto cumplimiento de los términos y condiciones del Contrato.
- **“Lineamientos de Calidad”** Lineamientos establecidos por el IFT que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.
- **“Lineamientos de Información”** Lineamientos Generales establecidos por el IFT para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones.
- **“Lineamientos Técnicos”** Documento que fija las características mínimas técnicas requeridas por VINOC del Site o Sitio donde se instalarán los Equipos.
- **“Plan Comercial”**. Los programas comerciales que el Consumidor selecciona en la Carátula al momento de contratar los Servicios objeto del presente Contrato y que se detallan en la misma, y pueden ser consultados en la página de internet [www.vinoc.mx](http://www.vinoc.mx). Dichos programas comerciales determinarán las Tarifas previamente registradas y vigentes ante el Instituto, y estarán sujetos a los términos del presente contrato. Así mismo cualquier Carátula firmada por el Consumidor formará parte integral del presente contrato.
- **“PROFECO”** La Procuraduría Federal del Consumidor.
- **“Portabilidad”**. Derecho de los usuarios de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicios.
- **“Proyecto”** significa, los Servicios descritos al amparo del presente Contrato.
- **“Router”** significa el dispositivo de red que permite el enrutamiento de paquetes entre redes independientes. Este enrutamiento se realiza de acuerdo a un conjunto de reglas que forman la tabla de enrutamiento. Es un dispositivo que opera en la capa 3 del modelo OSI y no debe ser confundido con un conmutador (capa 2).
- **“Servicios”** significa la prestación de los Servicios Contratados de voz y datos adquiridos por EL CLIENTE, así como cualquier otro servicio de telecomunicaciones que VINOC pueda prestar al amparo de su CONCESIÓN. definidos y contemplados en la carátula, mismos que serán prestados por VINOC al Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el presente Contrato.
- **“Servicios adicionales” o “Adicional”**. Son los servicios opcionales que podrán ser contratados por el Consumidor con posterioridad a la firma del Contrato y distintos a los Servicios originalmente contratados de acuerdo a los planes comerciales. El Consumidor deberá solicitarlos y/o autorizarlos a través de medios físicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, aceptando que los cargos extras por Servicios Adicionales se verán reflejados en el Comprobante Fiscal.

No se podrán prestar servicios adicionales a los originalmente contratados que no hubiesen sido solicitados por el Consumidor, ni podrán aplicar cargos sin previo consentimiento o que no se deriven del contrato correspondiente.

El Proveedor podrá ofrecer los servicios adicionales o productos de manera empaquetada o por separado de acuerdo con la solicitud del Consumidor.
- **“Site” o “Sitio”** indistintamente significa el área en el domicilio designado por el Consumidor con la finalidad de que VINOC pueda ocupar un espacio físico en el que instale, implemente y/o destine el Equipo necesario para la prestación de los Servicios, debiéndose considerar que el Consumidor deberá contar con todas y cada una

de las facultades que, por disposición legal, se requieran para otorgar el uso y/o goce temporal del mismo.

- **“Tráfico”** significa datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que circulan por una red de telecomunicaciones.
- **“Última milla”** significa la parte de la infraestructura de la red de un operador de telecomunicaciones hacia el Consumidor, es decir, la entrega del servicio solicitado hasta el Site del Consumidor final.
- **“Valor Agregado u OTT”** se refiere a el servicio que es prestado utilizando el canal de transmisión o servicio de telecomunicaciones de internet o telefonía.
- **“Telefonía”** es el servicio que permite el Tráfico a través de la Red Pública de Tráfico Conmutado de VINOC que utiliza para su enrutamiento centrales y Números Telefónicos asignados por el Instituto y administrados por VINOC de conformidad con las normas y demás disposiciones vigentes.
- **“Telefonía IP”** es el servicio de Telefonía que se presta utilizando el Direccionamiento IP y sus normas aplicables.
- **“Telefonía E1/Digital”** es el servicio de telefonía con un formato de transmisión digital con cada canal de 64 Kbits y R2 modificado.
- **“WiFi” o “Red Inalámbrica”** significa la conexión de dispositivos electrónicos (smartphones, tablets, computadoras portátiles, Smart TV, entre otros) de forma inalámbrica a través de equipos de telecomunicaciones denominados puntos de acceso para otorgar el servicio de Internet.

**Cláusula Segunda. Objeto.** El presente instrumento tiene por objeto que VINOC proporcione al Consumidor el Servicio de telecomunicaciones fijos de internet y/o telefonía descrito y detallado en la Carátula del Contrato, (en adelante e indistintamente el “Servicio” o los “Servicios”), el cual deberá ser prestado por VINOC en favor del Consumidor en el domicilio debidamente señalado en la Carátula del Contrato (el “Domicilio”), a cambio del pago de la contraprestación económica y de las condiciones de pago contempladas igualmente en la misma Carátula.

**Cláusula Tercera. Precio y forma de Pago.** Las Partes acuerdan que la contraprestación contemplada en el Importe Total Mensual pactado en la Carátula del Contrato, deberá ser pagado por el Consumidor POR ADELANTADO, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema operará bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del servicio. Los SERVICIOS ADICIONALES que se contraten durante el periodo de

facturación en curso, se cobrarán de manera posterior a su contratación. En el estado de cuenta se desglosarán los consumos adicionales. El CONSUMIDOR podrá realizar el pago en cualquier institución con la que VINOC tenga convenio y que se especifique en el Comprobante Fiscal respectivo. El CONSUMIDOR podrá optar por pagar los Servicios con cargo automático a su tarjeta de crédito. Asimismo, VINOC se obliga a emitir el Comprobante Fiscal Digital por Internet (“CFDI”) por cada uno de los pagos que deba realizar el Consumidor, los cuales deberán hacer referencia al servicio prestado en el mes inmediato anterior y cumplimentar con los requisitos fiscales vigentes y aplicables. Las partes acuerdan que siempre que Consumidor se encuentre al corriente en sus pagos, recibirá los descuentos por realizar su pago antes del vencimiento de la factura conforme lo estipulado en la cláusula vigésima novena Registro de Tarifas y lo plasmado en la Carátula del Contrato en la sección de descuentos y/o en la descripción del plan en la Carátula del Contrato. En caso de que el Consumidor NO realice su pago antes del vencimiento de la factura, el Consumidor perderá el beneficio del Pronto Pago del mes en curso y/o hasta que este no se encuentre en mora. El Cliente podrá solicitar cualquier cambio de forma de pago con cargo automático a tarjeta de crédito por escrito y VINOC se reserva el derecho de aceptar dicho cambio, siempre y cuando el Cliente cumpla con las políticas vigentes VINOC. VINOC se reserva el derecho de aceptar o no determinadas tarjetas de crédito de acuerdo con la modalidad que para tal efecto VINOC contemple.

El CONSUMIDOR cuenta con un plazo de 12 (doce) meses para reportar a VINOC la existencia de un cargo no reconocido en la factura correspondiente. VINOC suspenderá el cobro de los cargos en aclaración mientras se realiza la investigación del cargo no reconocido. Concluida la investigación y en caso de resultar procedente, VINOC realizará el descuento o bonificación del cargo respectivo en el siguiente ciclo de facturación. El CONSUMIDOR tiene el derecho de pedir la devolución de los cargos respectivos o de solicitar la bonificación en el siguiente ciclo de facturación en el entendido de que VINOC realizará la devolución o bonificación correspondiente, en un plazo de 5 (cinco) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud correspondiente. La devolución se realizará por el mismo medio que el CONSUMIDOR realice su pago y en otros supuestos en los que acuerden las PARTES por escrito.

**Cláusula Cuarta. Vigencia y Prórroga del Contrato.** Este contrato NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUScriptor puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR,



únicamente se tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, conforme a lo estipulado en la cláusula Vigésima Novena Registro de Tarifas, las partes pueden pactar en el presente Contrato que se establezca un Plazo Máximo de permanencia por prorrateo de la instalación, misma que no excederá de 12 meses y en caso de que el SUScriptor solicite su terminación anticipada se obliga a pagar al PROVEEDOR únicamente el pago remanente del de la instalación. Las partes también pueden pactar conforme a lo estipulado en la cláusula Vigésima Novena Registro de Tarifas que se establezca un Plazo Máximo de permanencia, misma que no excederá de 24 meses, con la finalidad de que el SUBSCRITOR evite los costos de instalación y en caso de que el SUScriptor solicite su terminación anticipada se obliga a pagar al PROVEEDOR el costo de instalación en su totalidad.

Sin perjuicio de lo anterior las penalizaciones no podrán ser superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato. La terminación del presente contrato no exige al consumidor de realizar el pago de las contraprestaciones que se encuentren pendientes a favor de VINOC.

Las Partes acuerdan que la vigencia del presente instrumento será la establecida en la Carátula del Contrato, en el entendido de que la fecha de inicio contemplada igualmente en la Carátula del Contrato, VINOC tendrá un plazo de hasta 10 días para realizar la instalación del equipamiento e infraestructura necesaria para estar en posibilidad de prestar adecuadamente los Servicios, por lo cual las Partes aceptan que el inicio de vigencia y facturación respecto a la prestación de los Servicios en comento será aquella que conste en el Formato del Acta de Entrega-Recepción e inicio de Servicios contenido en el Anexo "A" del presente instrumento, y mediante el cual se documentará que el Consumidor cuente con la instalación, equipamiento e infraestructura necesaria para la prestación de los Servicios. Independiente de lo anterior VINOC podrá dar aviso vía correo electrónico del Cliente la Entrega-Recepción e inicio de Servicios una vez que el consumidor cuente con la instalación, equipamiento e infraestructura necesaria para la prestación de los Servicios, aún cuando el Consumidor no se encuentre listo para recibir los mismos. En caso de que por una causa atribuible a VINOC no pueda iniciarse la prestación del servicio, éste deberá devolver las cantidades que el consumidor haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para el Consumidor más una penalidad por su incumplimiento consistente en una bonificación del 20% del monto total que el Consumidor

hubiera entregado a VINOC por concepto de anticipo. Cuando el plazo de contratación sea indefinido las Partes acuerdan que la contraprestación referida en la Cláusula Precio y Forma de Pago se deberá actualizar anualmente de conformidad con el Índice Nacional de Precios al Consumidor, para lo cual VINOC notificará al CONSUMIDOR conforme lo establecido en la Cláusula de Modificaciones y Registro de Tarifas del presente Contrato. Ante cualquier incumplimiento de pago por parte del Consumidor, las Partes acuerdan y aceptan que VINOC quedará facultado para suspender el Servicio a partir del día hábil inmediato posterior a la fecha en que se materialice el incumplimiento en el pago de un mes de Servicio, sin que exista responsabilidad alguna a su cargo, hasta en tanto el Consumidor no realice el pago de las contraprestaciones adeudadas y el Cargo por Reconexión del servicio especificado en la Carátula,

Siempre y cuando el Consumidor se encuentre al corriente en el pago de los Servicios, las Partes acuerdan que concluyendo la vigencia del Contrato, este se considerará de plazo indefinido, para lo cual VINOC notificará al Cliente con 30 días de anticipación. En caso de que el Proveedor desee optar por no continuar con el Contrato con vigencia indefinida, deberá notificar al Consumidor, con por lo menos con treinta días de anticipación su intención de no continuar con el Contrato con plazo indefinido. En caso que sea el Consumidor quien opte por no continuar con los efectos del Contrato con plazo indefinido, deberá de notificar a VINOC por los canales de notificación asentados en el presente contrato o por los mismos medios por los cuales contrato el servicio, para lo cual VINOC una vez recibida la misma, procederá a emitir la Carta de Cancelación del Servicio respectiva.

**Cláusula Quinta. Obligaciones de VINOC.** En adición a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato, VINOC se obliga a:

- Prestar el Servicio de Telecomunicaciones conforme a los cuales ofreció implícitamente en la carátula del presente contrato.
- VINOC se obliga a instalar la capacidad necesaria en sus equipos para satisfacer la demanda de Servicios a que se refiere el presente Contrato.
- Tarificar y llevar un registro de las llamadas de voz realizadas por el Consumidor y preservar dicha información mínimo por 120 días.
- Proporcionar al Consumidor los Lineamientos Técnicos del Sitio para la instalación de los Equipos.
- Brindar el mantenimiento preventivo y/o correctivo, de conformidad con las políticas de servicio contempladas en la página web de VINOC, tanto a los Equipos como al propio Servicio, debiendo el Consumidor, en caso de cualquier falla comunicarse al call center para levantar el ticket correspondiente y de esta forma VINOC pueda brindar una pronta solución al respecto.
- Prestar el servicio conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto o, en su caso los

ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros.

- En el caso de los modelos de Equipos Terminales de Telecomunicaciones que sólo puedan ser proporcionados de forma exclusiva por el VINOC y sean indispensables para que se preste el servicio de telecomunicaciones, VINOC debe asegurar durante el tiempo que dure la prestación del servicio de telecomunicaciones, la existencia de refacciones o equipos terminales de telecomunicaciones similares que le permitan seguir prestando el servicio de telecomunicaciones.
- Prestar los servicios en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros Consumidores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación. Siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del Servicio de telecomunicaciones.
- Ser el único responsable frente al CONSUMIDOR por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de los bienes o servicios adicionales al servicio originalmente contratado.

En caso de incumplimiento por parte de VINOC, las Partes acuerdan sujetarse a lo dispuesto en la cláusula Jurisdicción y Competencia y la relativa a la Solución Amigable y Periodo de Cura contemplada del Contrato.

**Cláusula Sexta. Obligaciones del Consumidor.** En adición a los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato, el Consumidor se obliga a:

- Autorizar el acceso a VINOC al Espacio, en donde se encuentra ubicado equipo de VINOC, debiendo para tal efecto VINOC de notificar al Consumidor vía correo electrónico y/o telefónica el día y hora en que acudirán, así como también una descripción de las actividades que realizará su personal dentro de las instalaciones del Consumidor o en el Espacio.
- En caso de contingencias, emergencias y/o cualquier acto correctivo que VINOC requiera acudir directamente al Espacio para realizar las reparaciones y/u observaciones necesarias para atender dicha circunstancia, el Consumidor se obliga a brindarle acceso inmediato a sus instalaciones y/o al Espacio en cualquier horario, aún y cuando dicho horario sea en horas inhábiles, siempre y cuando VINOC le notifique vía remota al líder de proyecto del Consumidor para hacer de su conocimiento tal situación a efecto de que el personal de VINOC pueda realizar las reparaciones o mantenimientos correctivos derivados de dicha situación; sin embargo y en caso que el líder de proyecto del Consumidor no atienda tal solicitud o no se encuentre disponible, el Consumidor acepta que VINOC informe directamente al personal de vigilancia del Consumidor, con la finalidad de que tengan instrucciones claras de facilitar el acceso al personal de VINOC y poder ingresar al Espacio antes referido, en este caso y una vez efectuado el mantenimiento referido, VINOC deberá, dentro de las 24 hrs. (veinticuatro horas) siguientes informar al líder de proyecto del Consumidor,

vía correo electrónico, de los trabajos realizados por el personal de VINOC.

- Brindar el Sitio para el Equipo conforme a los Lineamientos Técnicos establecidos por VINOC dependiendo las características del servicio contratado por el Consumidor.
- Cuando el CLIENTE se comuniquen al medio de contacto de VINOC, el CLIENTE deberá proporcionar la información relativa al servicio que se le solicite. Así mismo, de ser posible para el CLIENTE, enviar la evidencia fotográfica de los equipos por el medio de contacto que acuerden en ese momento las PARTES.
- Brindar el suministro de energía eléctrica al Equipo o a la infraestructura de VINOC que se encuentren en el interior del Espacio del Consumidor, debiendo este último suministrarle energía al Equipo durante los 365 días del año, no importando si el propio Consumidor suspenda labores o se trate de días inhábiles, por lo que, salvo por fallas de energía eléctrica derivadas de la propia Comisión Federal de Electricidad, se deberá garantizar el constante y continuo suministro de energía eléctrica durante toda la vigencia del presente instrumento, en caso contrario VINOC no será responsable por cualquier intermitencia, suspensión o fallas de los Servicios.
- En caso de extravío, robo o daños distintos al desgaste que por su uso natural haya sufrido el Equipo que para efectos de la prestación del Servicio VINOC instale en el domicilio del Consumidor contenido y detallado en el Anexo A, éste deberá informar inmediatamente a VINOC para realice el diagnóstico correspondiente al Equipo, daños que serán imputables al Consumidor. En caso que del diagnóstico se desprenda i) Daño irreparable al Equipo; ii) Daño reparable al Equipo; iii) Sustitución del Equipo; iv) Daño al material accesorio al Equipo; o cualquier otro que imposibilitara la prestación de Servicio, el Consumidor se obliga a pagar la totalidad del Equipo dañado en la factura inmediata una vez que VINOC le haga del conocimiento de dicho daño.
- Realizar, acorde con las características, alcances y demás detalles, la contraprestación por los Servicios, el costo de instalación y los cargos únicos contenidos y detallados en la Carátula del Contrato y los cargos autorizados contenidos y detallados en el Anexo B.

En caso de incumplimiento por parte del Cliente, las Partes acuerdan sujetarse a la Clausula relativa a la Solución Amigable y Periodo de Cura contemplada del Contrato.

**Cláusula Séptima. Propiedad del Equipo.** Las Partes reconocen que la infraestructura que instale VINOC para la prestación del Servicio es propiedad exclusiva de VINOC y se entrega al Consumidor en comodato, por lo que queda prohibido que el Consumidor, sus proveedores, trabajadores, socios, directores, Consumidores y/o terceros a retirarlo y/o manipularlo de forma alguna, en caso contrario VINOC no será responsable por que la prestación del Servicio cumpla con las especificaciones plasmadas en el presente instrumento, e igualmente el Consumidor deberá responder respecto de los posibles daños y/o perjuicios ocasionados en contra de VINOC.



Al término de la vigencia del presente instrumento, el Equipo que haya sido destinado en el Sitio para la prestación del Servicio, deberá ser devuelto sin excusa ni pretexto a VINOC a más tardar 30 días hábiles inmediatos posteriores de la fecha efectiva de terminación de la vigencia del presente instrumento, en el entendido que en caso que el Equipo no sea devuelto por el Consumidor o dicho Equipo presente daños distintos al desgaste que por su uso natural haya sufrido el Equipo, el Consumidor se obliga a pagar el valor total de los Equipos contemplado en el Anexo "A" del presente instrumento, pago que deberá de efectuarse dentro de los 45 días hábiles posteriores a la fecha de terminación del Contrato, no obstante lo anterior y en caso que el Consumidor se rehúse a pagar el valor total de los Equipos referidos, el Consumidor en este mismo acto autoriza de manera expresa a VINOC para que este realice las gestiones necesarias para informar de tal circunstancia a las Instituciones de Información Crediticia.

**Cláusula Octava. Responsabilidad de las Partes.** VINOC será responsable de brindar el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura que utilice para prestar el Servicio, obligándose a brindar dicho mantenimiento de conformidad con lo señalado en la Cláusula Quinta del Contrato y demás aplicables, sin embargo y en caso que el Servicio del Consumidor presente fallas y estas sean informadas a VINOC, este último valorará las acciones correctivas necesarias para restablecer el Servicio del Consumidor, para lo cual VINOC dentro de un lapso de tiempo de ciento veinte minutos brindará una respuesta al Consumidor y, si fuere el caso, posteriormente brindará una solución dentro de las cuarenta horas hábiles posteriores a la emisión de la respuesta, fallas que deberán reportarse por el Consumidor mediante el informe del reporte respectivo vía telefónica o electrónica a los contactos que para tal efecto VINOC señale. Por su parte el Consumidor será responsable de la red LAN, aplicaciones, dominio, de cumplir con los Lineamientos Técnicos y distribución del Servicio dentro de su red, liberando a VINOC de cualquier responsabilidad al respecto, por lo que en caso de que el Servicio no cumpla con las especificaciones contempladas en el presente instrumento por no haberse realizado la instalación de la distribución interna del Servicio con los equipos o con la capacidad técnica necesaria, será única y exclusiva responsabilidad del Consumidor.

Las Partes acuerdan que no será imputable a ninguna de ellas cualquier responsabilidad derivada de caso fortuito o fuerza mayor manifestando, que las obligaciones y derechos establecidos en este contrato podrán reanudarse en el momento que desaparezcan las causas que dieron motivo a la suspensión.

**Cláusula Novena. Líderes de Proyecto.** Las Partes para efectos de la consecución del Contrato, cada una de ellas designa a una persona destinada a supervisar y velar por el adecuado cumplimiento de los términos y condiciones objeto del presente instrumento, en el entendido que dichas personas serán los Líderes de Proyecto que, tendrán facultades de autorizar si el Servicio ha sido entregado o recibido en las condiciones acordadas en los aspectos técnicos y/u operativos, así como también serán el primer contacto entre las Partes para atender lo contemplado en las Cláusulas Quinta, Sexta,

Octava y las demás aplicables, por lo que las Partes acuerdan designar para el presente proyecto y para efectos del presente instrumento a las personas señaladas en la Carátula del Contrato como Líder de Proyecto del Consumidor y de VINOC.

**Cláusula Décima. Atención de consultas, aclaraciones, reclamaciones y/o quejas.** VINOC con el objeto de atender las consultas, reclamaciones y quejas del Consumidor pone a disposición de este último los siguientes medios para la atención: enviando un correo electrónico a través del sitio web [vinoc.mx](http://vinoc.mx) y/o al correo [noc@vinoc.mx](mailto:noc@vinoc.mx); o al teléfono (800) 512 0000 las 24 horas de lunes a domingo los 365 días.

**Cláusula Décima Primera. Solución Amigable y Periodo de Cura.** En caso que cualquier de las Partes incurra en incumplimiento a cualquiera de los términos y condiciones del Contrato, las Partes acuerdan sujetarse al siguiente procedimiento: (i) la Parte afectada deberá notificar a su contraparte el incumplimiento dentro de los cinco días naturales a la fecha en que este se haya suscitado, notificación con la que se busca resolver dicho incumplimiento mediante una amigable solución antes de proceder judicialmente; (ii) habiendo, la Parte que se encuentre en incumplimiento, notificado dicha situación a su contraparte, gozará de un término de cinco días hábiles para subsanar su incumplimiento, en el entendido que la parte en incumplimiento sujetará a consideración de su contraparte la solución que haya efectuado al respecto, esto con la finalidad de obtener su autorización para la solución brindada, en el entendido que tal situación no generará el pago de penalización alguna al respecto, (iii) para el caso que la Parte que haya incumplido no pueda subsanar dicho incumplimiento en el periodo antes referido ("Periodo de Cura"), la Parte afectada podrá proceder conforme a derecho, debiéndose sujetar a lo dispuesto en la cláusula relativa a la jurisdicción y competencia del Contrato.

**Cláusula Décima Segunda. Rescisión del Contrato.** VINOC podrá rescindir el presente contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de aviso, por las causas siguientes: a) Por la pérdida de la concesión otorgada a VINOC. b) Por falta de pago de 2 (dos) o más facturas y que hayan transcurrido 120 días a partir de la primera fecha de corte en incumplimiento de pago. c) Por remover o cambiar unilateralmente del domicilio de EL CLIENTE los EQUIPOS, independientemente de la responsabilidad de los daños y perjuicios que resulten. d) Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine. e) Por el uso ilegal de los servicios. f) Si EL CLIENTE hubiera proporcionado a VINOC datos falsos en relación con su identidad o con cualquier otra información relacionada o requerida con motivo de la contratación y uso de los SERVICIOS. g) Si EL CLIENTE cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados del presente contrato sin autorización previa y por escrito de VINOC. EL CLIENTE podrá rescindir el presente Contrato sin necesidad de declaración judicial o administrativa y sin necesidad de aviso previo por las causas siguientes: a) Por un acto de autoridad competente que así lo determine. b) Por cualquier incumplimiento de VINOC a las obligaciones señaladas en el presente contrato. c) Por mala calidad en el SERVICIO o fallas imputables a VINOC debidamente acreditadas,

independientemente de la compensación y bonificación establecidas en el presente contrato. d) Por no cumplir con los Lineamientos Mínimos de Calidad previamente documentado y acreditado e) Por no acudir a tres visitas técnicas de manera consecutiva debidamente programadas por LAS PARTES. f) Por modificar las condiciones de cualquiera de los servicios conforme lo establecido en la Clausula Decimo Séptima de Modificaciones. g) Por la realización de cargos indebidos de manera reiterada, independientemente de la compensación y bonificación establecidas en el presente contrato. h) Conforme lo establecido en la Cláusula Vigésima Séptima CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO Y PORTABILIDAD. Para la rescisión y/o cancelación EL CLIENTE cuenta con los mismos mecanismos y las mismas facilidades que los establecidos para celebrar los contratos de adhesión de VINOC, EL CLIENTE puede consultarlos a través de [www.vinoc.mx](http://www.vinoc.mx) los pasos a seguir. Al momento de la rescisión y/o cancelación VINOC otorgará un folio o registro, mismo que puede ser entregado, a elección del CLIENTE, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**Cláusula Décima Tercera. Aplicación de Pago e Intereses.**

Todos los pagos que el Consumidor llegue a efectuar, se aplicarán en el orden siguiente: a) Intereses moratorios, b) Montos Accesorios, c) Saldos Insolutos y d) Pago mensual de los Servicios; en todo caso la aplicación se efectuará en el orden inverso de su vencimiento, es decir, primero serán aplicadas a los adeudos que presenten mayor tiempo de atraso. Lo anterior será aplicado de igual manera a las Cláusulas Precio y forma de Pago y Obligaciones del Consumidor, referente a la terminación anticipada del presente instrumento.

**Cláusula Décima Cuarta. Autorización.** De conformidad con lo dispuesto en los Anexos al Contrato, el Consumidor Autoriza a VINOC para compartir y reportar su información y comportamiento crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia de acuerdo con lo establecido en la carátula del contrato.

**Cláusula Décima Quinta. Ausencia de relaciones laborales.**

Las Partes reconocen que en ningún momento y bajo ninguna circunstancia, VINOC podrá ser considerado como trabajador del Consumidor. Las Partes reconocen que por medio del Contrato no se constituye una sociedad o asociación entre ellas, ni podrá ser interpretado como constitutivo de una relación laboral entre los empleados del Cliente y el Prestador de Servicios. Asimismo, las Partes acuerdan que las únicas relaciones jurídicas entre ellas son las derivadas del presente Contrato, razón por la cual se obligan a sacar en paz y a salvo a la otra de cualquier controversia, reclamación, daño o perjuicio que pudiera derivarse de lo previsto en esta Cláusula.,.

**Cláusula Décima Sexta. Avisos y notificaciones.** Cualquier notificación hecha en relación al Contrato deberá hacerse vía electrónica y/o por escrito debiéndose entregar esta última de manera personal en el domicilio de la Parte receptora, notificación que surtirá efectos contra su entrega el día hábil inmediato posterior y deberá realizarse en los domicilios de las Partes, mismos que han quedado debidamente señalados en

la Carátula del Contrato. En caso que cualquiera de las Partes modifique su domicilio, ésta deberá de notificar por escrito a la otra Parte su nuevo domicilio, de lo contrario se entenderá que el domicilio señalado en el Contrato seguirá siendo válido para la entrega de avisos y/o notificaciones. En caso de terminación, el consumidor tiene el derecho de darlo por terminado dando aviso por los mismos medios en los cuales contrató el servicio.

**Cláusula Décima Séptima. Modificaciones.** Cualquier modificación, adecuación, reforma o adición en cuanto al objeto, precio, tarifas, duración y/o demás condiciones establecidas en el presente Contrato y en la CARÁTULA DEL CONTRATO, deberán establecerse por escrito, en el entendido de que se darán a conocer por escrito a EL CONSUMIDOR mediante comunicación enviada en su Factura Fiscal con cuando menos 15 (quince) días de anticipación a la fecha en que éstas entren en vigor, pudiendo EL CONSUMIDOR 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 VINOC, en forma inmediata, las cantidades adeudadas hasta ese momento por los SERVICIOS que le hayan sido prestados y en caso de que el CONSUMIDOR ya hubiera pagado el servicio, podrá optar entre solicitar la devolución de los días que no gozo del servicio o continuar gozando del servicio hasta la siguiente fecha de corte. En caso de que el CONSUMIDOR se encuentre en un plazo forzoso y este se oponga a la modificación, podrá exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que firmó el mismo o Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso, la rescisión del Contrato sin penalización alguna.

**Cláusula Décima Octava. Confidencialidad.** Las Partes aceptan que podrá tener acceso a información que pudiera ser considerada como información confidencial de la contraparte, dentro de la cual, se pudiera contemplar de manera enunciativa más no limitativa, información respecto al Consumidor, productos, negocios, precios, procesos, aspectos financieros, contraseñas, datos de terceros, entre otros ("Información Confidencial"), indistintamente si la Información Confidencial a la que se pueda llegar a tener acceso en virtud de la celebración del presente instrumento sea o no clasificada con la leyenda de *información confidencial*, la Parte que tenga acceso a dicha información se obliga a darle el tratamiento necesario conforme a la legislación aplicable a la protección de datos personales.

**Cláusula Décima Novena. RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS SERVICIOS.**

Toda la información y/o datos que el CONSUMIDOR transmita o reciba a través de los SERVICIOS es responsabilidad del CONSUMIDOR por lo que éste libera expresamente a VINOC de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones, y cualquier afectación a programas, bases de datos y/o equipos propiedad, en posesión o utilizados por el CONSUMIDOR en relación con los SERVICIOS. El CONSUMIDOR es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querrela que pueda derivarse de cualquiera de los hechos descritos en éste párrafo. Ante cualquier falla o incumplimiento en la prestación

de los SERVICIOS, VINOC se obliga a atender, resolver y subsanar los mismos, debiendo en su caso indemnizar al CONSUMIDOR en términos de lo establecido por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente (la "Ley"); la responsabilidad contractual de VINOC frente al CONSUMIDOR no excederá el precio o las tarifas registradas aplicables a los SERVICIOS objeto de falla o incumplimiento. En ningún caso VINOC será responsable de los perjuicios o daños indirectos que sufra el CONSUMIDOR con motivo de cualquier acto u omisión de VINOC.

**Cláusula Vigésima . RESTRICCIÓN EN EL USO DE LOS SERVICIOS.** Las PARTES cumplirán en todo momento con las disposiciones legales administrativas y contractuales que regulan la prestación de los SERVICIOS contratados. Queda bajo la responsabilidad del CONSUMIDOR el limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que se haga mal uso, abuso o uso no autorizado de los SERVICIOS contratados. VINOC en ningún momento será responsable de los daños y perjuicios que pudieran generarse ante el incumplimiento de lo anteriormente señalado. El presente Contrato Marco no autoriza y/o permite: (i) la comercialización, venta o reventa, directa o indirecta, de los SERVICIOS; (ii) la comercialización, venta o reventa de aplicaciones que, haciendo uso o interactuando con los SERVICIOS, se empleen para prestar servicios de telecomunicaciones o para realizar actividades tales como transportar o re-originar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass); y (iii) la conexión de los SERVICIOS por parte del CONSUMIDOR con terceros que se ubiquen fuera del domicilio del CONSUMIDOR a través de cualquier tecnología que le permita al tercero hacer uso de los SERVICIOS, en el entendido que el CONSUMIDOR será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso a los SERVICIOS a cualquier tercero.

**Cláusula Vigésima Primera . Medios Electrónicos y Nuevas tecnologías:** Las Partes acuerdan que el presente Contrato podrá ser celebrado a través de medios electrónicos, biométricos, digitales, a distancia a través de Internet. Es caso de que "VINOC" detecte que "EL Consumidor" llegara a proporcionar información falsa o inexacta, se considerará como incumpliendo a lo establecido en el presente Contrato y, en consecuencia, "VINOC" podrá darlo por terminado sin responsabilidad para ésta, procediendo al cobro inmediato de la totalidad de los montos adeudados por "EL Consumidor" sin perjuicio de la penalización que sea aplicable por terminación anticipada del Contrato. Cuando la información inexacta cause perjuicio a las Partes o imposibilita cumplir con las obligaciones de las Partes o del Proveedor, la información inexacta se actualizará siempre que sea posible para el Proveedor. Las Partes acuerdan que, cuando sea requerida la firma autógrafa, ésta será sustituida por una de carácter electrónico, digital, biométrico o de acuerdo a la tecnología utilizada; por lo que las constancias documentales o técnicas en donde sea aplicada, tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación mercantil aplicable le atribuya. "EL Consumidor" autoriza expresamente a "VINOC", para que pueda confirmar los Datos Personales proporcionados acudiendo a entidades públicas, compañías especializadas o centrales de riesgo. En caso de la

celebración del Contrato o la contratación de Servicios a través de medios electrónicos, digitales, de Internet y/o cualquier otra nueva tecnología, las Partes acuerdan que los documentos, constancias, confirmaciones y/o cualquier otro análogo que se genere con motivo de la transacción será puesto a disposición a través del correo electrónico que haya proporcionado, siendo responsabilidad de "EL Consumidor" el cerciorarse que su correo electrónico no evite la recepción de correos de VINOC y/o éstos sean catalogados como correo no deseado, "Junk", "Bulk" o "SPAM".

**Cláusula Vigésima Segunda. Cambio de Domicilio:** El Consumidor podrá solicitar previamente y por los medios convenidos, que el Proveedor preste el Servicio en otro domicilio diferente en donde se está prestando actualmente, siempre y cuando, el Consumidor esté al corriente con sus pagos; lo anterior estará sujeto a que el Proveedor cuente con las facilidades técnicas o de cobertura y no exista alguna restricción técnica para efectuar el cambio solicitado. En este caso, el Consumidor deberá pagar previo al cambio de domicilio la tarifa correspondiente registrada por el Proveedor ante el IFT. En caso de que el nuevo domicilio no se pueda prestar los Servicios por parte del Proveedor, estará a lo señalado en la cláusula Cuarta de este Contrato.

**Cláusula Vigésima Tercera. Cesión de Derechos:** El Consumidor podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del Contrato a un tercero, siempre y cuando cuente con la autorización previa y por escrito de VINOC para dichos efectos y cumpla con el procedimiento y los requisitos estipulados necesarios. El Consumidor en este acto autoriza y acepta que VINOC pueda ceder el Contrato a cualquier tercero, subsidiaria y/o filial con simple aviso que dé al Consumidor por los medios convenidos y conforme lo estipulado en la cláusula Decima Séptima "Modificaciones"..

**Cláusula Vigésima Cuarta. Subcontratación:** VINOC podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable VINOC frente a EL CONSUMIDOR, en todo momento, del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

**Cláusula Vigésima Quinta Encabezados.** Los encabezados del presente Contrato han sido insertados únicamente por conveniencia más no con el propósito de limitar, incrementar o modificar los términos establecidos en las Cláusulas del Contrato ni afectar la interpretación de ninguno de los términos o condiciones en él contenidos.

**Cláusula Vigésima Sexta. Jurisdicción y Competencia.** La PROFECO es competente en vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, las PARTES acuerdan someterse a las leyes de la Ciudad de México, así como a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la Ciudad de México, por lo que renuncian a cualquier jurisdicción y/o competencia que por cualquier otra causa pudiese corresponderles.

**Cláusula Vigésima Séptima. CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO Y PORTABILIDAD.** EL CLIENTE tiene derecho a cambiar de OPERADOR de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT y lo señalado en la NOM 184 a la portabilidad numérica. Cuando el CLIENTE 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 y la relación contractual con VINOC, únicamente de aquellos Servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los demás Servicios continuarán activos. Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica del CLIENTE; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional del 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de las 24 horas. EL CLIENTE tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios contratados a VINOC cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al CLIENTE.

**Cláusula Vigésima Octava. ACCESIBILIDAD Y TRATO EQUITATIVO.** VINOC brindará a los CONSUMIDORES con discapacidad asesoría sobre el uso de los SERVICIOS, las condiciones comerciales aplicables y ofrecerá una versión audible del presente Contrato, la cual podrá ser consultada en [www.vinoc.mx](http://www.vinoc.mx). Los SERVICIOS se prestarán a todo aquel que lo solicite, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria respecto de otros consumidores en la misma área o zona de cobertura y en las mismas condiciones de contratación, de conformidad con lo establecido por los Lineamientos Generales de Accesibilidad vigentes publicados por el IFT. Lo anterior, en el entendido de que, en caso de que VINOC ofrezca condiciones más favorables relacionadas con la prestación de los SERVICIOS a uno o más consumidores situados en supuestos idénticos, el CONSUMIDOR puede requerir a VINOC la aplicación de las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación del SERVICIO de que se trate.

**Cláusula Vigésima Novena. Registro de Tarifas.** VINOC

prestará los servicios conforme a las tarifas registradas ante el Instituto, el folio de registro se puede consultar en la carátula del presente, en la sección correspondiente del sitio [www.vinoc.mx](http://www.vinoc.mx) y en el Registro Publico de Tarifas del IFT.

**Cláusula Trigésima Primera. ACUERDO TOTAL.** Este Contrato y sus anexos constituyen el acuerdo íntegro entre las Partes en relación con su objeto e invalida todo entendimiento y declaraciones orales y escritas que se haya hecho con antelación. Enteradas las Partes del alcance y fuerza legal del presente Contrato, teniendo en su poder una copia del mismo, lo firman de conformidad en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\*Este contrato fue aprobado y registrado por la Procuraduría Federal de Consumidor bajo el número 045-2021 de fecha 17 de febrero de 2021, disponible en el siguiente código:



Mismo que puede consultarse en la siguiente liga:  
[https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Vinoc,%20S.A.P.I%20de%20C.V!!Vinoc%20045-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Vinoc,%20S.A.P.I%20de%20C.V!!Vinoc%20045-2021.pdf)

**Firma de aceptación:** \_\_\_\_\_

**Nombre o Razón Social:** \_\_\_\_\_

**Nombre del Apoderado Legal o persona Autorizada:** \_\_\_\_\_

**ANEXO "A"**

<b>Formato del Acta de Entrega-Recepción e inicio de Servicios</b>			
<b>Fecha:</b>	___ días del mes de _____ de ____.		
<p>A través del presente formato, las Partes acuerdan que la infraestructura y equipo necesario para la prestación de los servicios fijos de internet y/o telefonía han sido debidamente instalados, por lo que a partir de la fecha del presente documento las Partes aceptan que se dé inicio a la prestación de los Servicios. Asimismo, se hace constancia que los equipos e infraestructura que VINOC, S.A.P.I. de C.V. destinados e instalados para la prestación del Servicio son otorgados en este mismo acto en comodato en favor del Consumidor, debiendo este último sujetarse a los términos y condiciones contenidas en la Carátula del Contrato, el Contrato y en el presente Anexo.</p>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción del equipo o infraestructura</b>	<b>Valor del equipo</b>	<b>Observaciones</b>
<p>Firmado el presente documento, se tendrá por entregado y recibido lo descrito en el mismo, por lo cual el Consumidor acepta recibirlos y darles el tratamiento adecuado para el fin al que están destinados, así como también acepta que a la fecha de celebración del presente documento sea la fecha de inicio de los Servicios.</p> <p>El presente documento se firma por duplicado, quedando un ejemplar en poder de cada una de las Partes, manifestando que lo firman de conformidad en atención de las facultades otorgadas de conformidad con el Contrato de Prestación de Servicios en Telecomunicaciones.</p> <p style="text-align: center;"><b>Firma de aceptación:</b> _____</p> <p style="text-align: center;"><b>Nombre o Razón Social:</b> _____</p> <p><b>Nombre del Apoderado Legal, persona Autorizada o Líder del Proyecto del Cliente:</b> _____</p>			



ANEXO "B"

LISTA DE CARGOS AUTORIZADOS

Concepto	Costo
Minuto adicional a celular (México)	
Minuto adicional a teléfono fijo (México)	
Minuto adicional de Larga Distancia Internacional (Canadá)	
Minuto adicional de Larga Distancia Internacional a EUA (Banda Norte)	
Minuto adicional de Larga Distancia Internacional a EUA (Banda Sur)	
Minuto adicional de Larga Distancia Mundial Centroamérica	
Minuto adicional de Larga Distancia Mundial Europa	
Minuto adicional de Larga Distancia Mundial Resto del Mundo	
Minuto adicional de Larga Distancia Mundial Sudamérica	
Minuto adicional de Larga Distancia Internacional a EUA (Frontera)	

\* Tarifas registradas ante IFT disponibles para su consulta en el Registro Público de Tarifas del IFT y en [www.vinoc.mx](http://www.vinoc.mx)

El presente documento se celebra por duplicado por las Partes en la en la Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firma de aceptación: \_\_\_\_\_  
Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_  
Nombre del Apoderado Legal o persona Autorizada: \_\_\_\_\_