

ANEXO DE SERVICIOS DE MOVILIDAD SIM (EL “ANEXO”) DEL CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FECHA Haga clic aquí para escribir texto. CELEBRADO POR Haga clic aquí para escribir texto. “EL CLIENTE” Y POR LA OTRA PARTE Haga clic aquí para escribir texto., (“BESTEL”), QUIEN CONJUNTAMENTE CON EL CLIENTE, SE LES DENOMINARA LAS “PARTES”).

El Cliente acepta que los términos y condiciones establecidos en este Anexo le serán aplicables a los Servicios contratados y especificados en la (s) Orden (es) de Servicios que suscriba el Cliente con Bestel.

Las Partes acuerdan que en lo general, el presente Anexo de Servicios y las Órdenes de Servicio correspondientes, se regirán por lo establecido en el Contrato, y en lo particular, por lo establecido en el presente Anexo de Servicios y en las Órdenes de Servicio respectivas.

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Cobertura.** Es la delimitación geográfica en donde puede prestarse el Servicio Móvil ofrecido por Bestel, misma que podrá consultarse en la página web www.bestel.com.mx.
- **Eventos de Usuario Visitante.** Se refiere a la capacidad de mantener la entrega del Servicio, cuando el usuario se mueve de la zona de Cobertura de Bestel, hacia la zona de cobertura de otro proveedor de servicio con el que exista contrato de interconexión.
- **Equipo Terminal Móvil.** Dispositivo de telecomunicaciones que contenga un IMEI (Identificador Internacional de Equipo Móvil), por sus siglas en inglés, o aquel identificador que cumpla con una función equivalente a este, y por medio del cual se accede a las redes de telecomunicaciones móviles para la prestación de los servicios de telecomunicaciones de voz, datos y/o mensajes SMS.
- **GSM.** Acrónimo en inglés de Global System for Mobile Communications; en español, sistema global para comunicaciones móviles. Es el estándar referente a la tecnología celular generación 3G.
- **MSM.-** Acrónimo en inglés de Multimedia Short Message; en español, Mensajería Multimedia Móvil. Es la capacidad de enviar y recibir mensajes multimedia entre teléfonos móviles.
- **LTE.** Acrónimo en inglés de Long Term Evolution; en español, evolución a largo plazo. Para efectos del presente Anexo, se entenderá como la tecnología celular generación 4G.
- **Portabilidad Numérica.** Es la capacidad de reutilizar la numeración telefónica de un servicio de otro operador, en el nuevo servicio contratado, de acuerdo al proceso alineado a las reglas de portabilidad numérica emitidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones “IFT”.
- **Radio Base.** Instalación fija o moderada de radio para la comunicación media, baja o alta bidireccional, para comunicarse con una o más radio bases o teléfonos celulares y que establece el punto físico de conexión a la red móvil.
- **Roaming Internacional.** Servicio disponible que Bestel puede ofrecer al Cliente cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios contratados a través de la red del operador del país visitado.

Para que el usuario final pueda hacer uso de este servicio es necesario:

1) Que Bestel cuente con un acuerdo de Roaming Internacional con algún operador móvil en el país visitado por el usuario.

El usuario podrá consultar los países en los que Bestel cuenta con algún acuerdo de Roaming Internacional en la página en Internet www.bestel.com.mx, y

2) Que las funcionalidades del Equipo Terminal Móvil con que cuente el usuario sean compatibles con la red del operador del país visitado.

El Cliente se obliga a pagar a Bestel los cargos adicionales que pudieran generarse por la utilización de los Servicios contratados estando fuera del territorio nacional, de conformidad con los términos, condiciones y tarifas establecidas para el Plan Tarifario respectivo.

- **Servicio Móvil o Servicio de Movilidad.** Se refiere a cualquier tipo de servicio (voz, de datos o SMS's) provisto mediante una red móvil celular.
- **Servicio de Datos.** Servicio que permite la provisión y distribución de la información en la cual los archivos de datos (textos, imágenes, sonidos y videos) se ponen a disposición de los usuarios a través de una red de Internet.
- **Servicio de Voz.** Es la capacidad de realizar y recibir llamadas de voz entre dispositivos móviles y hacia cualquier dispositivo de la red telefónica conmutada PSTN.
- **Servicio de SMS.** Es la capacidad de enviar y recibir mensajes cortos de texto entre dispositivos móviles.
- **SIM.** Acrónimo en inglés de Subscriber Identity Module; en español, módulo de identificación del abonado. Es una tarjeta inteligente desmontable usada en los teléfonos móviles que permite la conexión del Equipo Terminal con la red de Bestel.
- **PSTN.** Acrónimo en inglés de Public Switched Telephone Network; en español, red de telefonía pública conmutada. Es el agregado de las redes telefónicas conmutadas en circuito del mundo que son operadas por operadores de telefonía nacionales, regionales o locales, que proporcionan infraestructura y servicios para telecomunicaciones públicas.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios de Movilidad SIM de Bestel son los siguientes:

- 2.1 **Servicio de Datos.**
- 2.2 **Servicio de Voz.**
- 2.3 **Servicio de SMS.**
- 2.4 **Eventos de Usuario Visitante.**
- 2.5 **Portabilidad Numérica.**

3. ALCANCES

Los límites de los Servicio de Movilidad SIM, se encuentran descritos en la oferta contenida en la Orden de Servicio, conforme a los conceptos siguientes:

- Límite de datos en Cobertura Bestel. Es la cantidad de Megabytes disponibles para consumo de datos dentro del periodo de servicio establecido en la Orden de Servicio respectiva. Una vez consumido el total de los datos disponibles, el Equipo Terminal Móvil, dejará de contar con este servicio hasta la fecha de renovación del ciclo del servicio establecido en la Orden de Servicio correspondiente.
- Límite de Voz en Cobertura Bestel. Es la cantidad de minutos disponibles para la realización de llamadas de voz a la red de telefonía conmutada. Una vez consumido el total de minutos disponibles, el Equipo Terminal Móvil dejará de contar con este servicio hasta la fecha de renovación del ciclo del servicio, establecido en la Orden de Servicio.
- Límite de SMS's en Cobertura Bestel. Es la cantidad de mensajes salientes de texto disponibles. Una vez consumido el total de mensajes disponibles, el Equipo Terminal Móvil, dejará de contar con este servicio hasta la fecha de renovación del ciclo del servicio, establecido en la Orden de Servicio.
- Límite de eventos de Usuario visitante. Es la cantidad de eventos disponibles cuando el usuario del servicio se encuentra fuera de cobertura Bestel, y dentro de cobertura de un proveedor de servicio con contrato de interconexión. Se define como Evento de Usuario Visitante 1MB de datos, 1 minutos de voz o 1 SMS.

4. REQUERIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS

Será responsabilidad del Cliente contar con un Equipo Terminal Móvil, que cumpla con los requerimientos mínimos definidos en la página www.bestel.com.mx y que deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión para poder conectarse a la red de Bestel y hacer uso de los Servicios contratados.

En caso de que el Cliente no cumpla con el requerimiento antes establecido, Bestel no será responsable por el retraso o la no prestación de los Servicios.

5. ACEPTACIÓN DE SERVICIO

Los Servicios solicitados se configurarán y activarán de acuerdo con los planes establecidos en la Orden de Servicio, y respetando las fechas de renovación automática del ciclo de Servicios.

Una vez que Bestel notifica al Cliente la activación de uno o varios Servicios de Movilidad SIM, el Cliente tendrá 3 (tres) días hábiles para realizar cualquier aclaración sobre el estado del Servicio. De no presentarse ninguna aclaración, el Servicio se dará por aceptado y comenzará el inicio de su facturación, tomando como fecha de inicio la fecha de activación del servicio.

6. CALIDAD DEL SERVICIO.

- Es responsabilidad de Bestel, la prestación continua, uniforme, regular y eficiente de los Servicios de telecomunicaciones ofrecidos, cumpliendo con los Lineamientos que Fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Móvil y demás ordenamientos legales aplicables vigentes.

7. LIMITE DE RESPONSABILIDAD.

El punto de demarcación se refiere al punto de entrega de un Servicio donde termina la responsabilidad de Bestel y comienza la responsabilidad del Cliente.

Para el Servicio de Movilidad SIM, el punto de demarcación es el SIM provisto por Bestel, siempre y cuando esté dentro de la Cobertura del Servicio.

8. CONDICIONES DE EXCLUSIÓN.

Las obligaciones de Bestel establecidas en el presente Anexo no serán aplicables y por lo tanto no tendrá responsabilidad alguna, si la indisponibilidad del Servicio se debe, de manera enunciativa más no limitativa a:

- a) Caso fortuito o fuerza mayor, o por causas que no le sean imputables ni previsibles a Bestel o siendo previsibles, inevitables.
- b) Mal uso del Servicio por parte del Cliente, de manera enunciativa mas no limitativa:
 - 1) El uso de los Servicios contratados con fines comerciales sin la debida autorización del IFT;
 - 2) Cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente, tengan la calidad de concesionarios o autorizados en términos de la Ley;
 - 3) Cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado;
 - 4) La terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de Bestel evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios y autorizados para la terminación de dichas llamadas;
 - 5) El envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de Bestel o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código maliciosos;
 - 6) El envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptibles de ser interpretados por el Equipo Terminal Móvil como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión;
 - 7) Cualquier otra señalada en los Términos y Condiciones de los registros tarifarios autorizados por el IFT aplicables al Servicio contratado, y
 - 8) Cualquier otro acto prohibido por las leyes.
- c) Que el usuario se encuentre fuera de Cobertura.
- d) Medie una concentración inusual de usuarios en una radio base o conjunto de radio bases.
- e) El Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento.

f) En aquellas situaciones que se describan como excluyentes al operador de telecomunicaciones de conformidad con la normatividad aplicable y la diversa contenida en los acuerdos internacionales de observancia para México.

De conformidad con la regulación aplicable vigente, existen diversos factores que pueden variar la Cobertura de Bestel y, por ende, pueden presentarse afectaciones en la percepción del Servicio. En tales casos, se entenderá y no será igualmente considerada como una falla del Servicio, siempre que el usuario utilice su Equipo Terminal:

- 1) Al interior de inmuebles;
- 2) Estructuras subterráneas;
- 3) Estacionamientos;
- 4) Elevadores;
- 5) Aeronaves (Aviones y/o helicópteros); o
- 6) En cualquier otro supuesto previsto en la normatividad aplicable vigente.

En testimonio de lo anterior, las Partes firman el presente Anexo por duplicado en la Ciudad de México, el Haga clic aquí para escribir texto.

“El Cliente”

Haga clic aquí para escribir texto.

Haga clic aquí para escribir texto.

Representante Legal

Haga clic aquí para escribir texto.

Representante Legal.

“Bestel”

Haga clic aquí para escribir texto.

Representante Legal.

Haga clic aquí para escribir texto.

Representante Legal.