

**ANEXO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL (EL "ANEXO") DEL CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EL 8 DE ENERO DE 2019 (EL "CONTRATO"), CELEBRADO POR MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. ("BESTEL") Y, POR LA OTRA PARTE, LA PERSONA FÍSICA O MORAL CUYO NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL OBRA AL CALCE DEL PRESENTE INSTRUMENTO (EL "CLIENTE"), Y JUNTO CON BESTEL 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 registrarán 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/legal](http://www.bestel.com.mx/legal). (en adelante "página web Bestel")
- **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.
- **HBB.** Acrónimo en inglés de Hybrid Broadcast Broadband; en español Internet de Banda Ancha Híbrida, se entenderá como la tecnología de Internet de banda ancha fija.
- **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.
- **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.
- **ND o Numeración.** Conjunto de dígitos que permiten identificar a cada línea telefónica.
- **Política de Uso Justo.** Política que se encuentra dentro del documento "Detalles de aplicación de los términos y condiciones" y que podrá ser consultado en la página web [www.bestel.com.mx/legal](http://www.bestel.com.mx/legal)
- **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" o la Autoridad Competente.
- **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.
- **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 Cliente podrá consultar los países en los que Bestel cuenta con algún acuerdo de Roaming Internacional en el documento denominado "Detalle de aplicación de los términos y condiciones que puede encontrar en la siguiente liga [www.bestel.com.mx/legal](http://www.bestel.com.mx/legal), 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.
- **EMM.** Acrónimo en inglés de Enterprise Mobility Management; en español administración empresarial de Equipos Terminales Móviles.
- **IoT.** Es una red de objetos físicos que usa sensores y API para conectarse e intercambiar datos por internet.
- **API.** Es una interfaz de programación de aplicaciones, que permite la comunicación entre dos aplicaciones.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios de Telefonía Móvil 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.

2.6 Licencias EMM.

Los Servicios de IoT de Bestel son los siguientes:

2.7 Servicio de Datos.

2.8 Servicio de SMS.

Las modalidades y/o planes de los Servicios de Telefonía Móvil, se encuentran descritos en el documento denominado "Planes de los Servicios de Telefonía Móvil", mismo que se encuentra disponible para consulta en la página web Bestel.

### 3. ALCANCES

Las modalidades y/o planes de los Servicios de Telefonía Móvil, que el Cliente en su momento elija se establecerá la oferta contenida en la Orden de Servicio, conforme a los conceptos siguientes:

- **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.
- **Voz en Cobertura Bestel.** Es la cantidad de minutos disponibles para la realización de llamadas de voz a la red de telefonía conmutada. Cuando la cuenta del Cliente presente patrones de llamadas que no se apeguen al uso personal contratado (como, por ejemplo, llamadas excesivas o uso anormal de larga distancia o mundial o cantidad de números diferentes marcados), Bestel podrá verificar a detalle los patrones de llamadas y los volúmenes de tráfico para verificar si se ha dado cumplimiento con las Políticas de Uso Justo y de no ser así Bestel podrá suspender los Servicios.
- **SMS's en Cobertura Bestel.** Es la cantidad de mensajes salientes de texto disponibles. Cuando la cuenta del Cliente presente patrones de mensajes que no se apeguen al Uso Personal contratado (como, por ejemplo, mensajes Excesivas o uso anormal como spam), Bestel podrá verificar a detalle los patrones de mensajes y los volúmenes de tráfico para verificar si se ha dado cumplimiento con las Políticas de Uso Justo y de no ser así Bestel podrá suspender los Servicios.
- **Eventos fuera de Cobertura Bestel.** Es el uso que se da al servicio de voz, datos y mensajería fuera de las Ciudad(es) Base declaradas por el cliente en la Orden de Servicio.
- **Licencias EMM.** Son Licencias para la administración y seguridad de los equipos móviles. Estas licencias son proporcionadas por Bestel a través de una renta mensual renovable de manera automática. Existen dos versiones:
  - Básica. Mediante esta licencia el Cliente podrá administrar el Equipo Terminal Móvil y sus aplicaciones.
  - Avanzada. Aunado a lo cubierto por la versión básica, con esta licencia también podrá: administrar el contenido del Equipo Terminal Móvil; tendrá un contenedor seguro de correo electrónico y; protección contra malware y contra contenido malicioso en el Equipo Terminal Móvil.

### 4. EQUIPOS TERMINALES MÓVILES.

Para la prestación del Servicio, Bestel podrá proporcionar al Cliente el Equipo Terminal Móvil que cumplan con los requerimientos mínimos definidos en la página web Bestel y que deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás normatividad de la materia, para poder conectarse a la red de Bestel y hacer uso de los Servicios contratados, o en su caso el Cliente podrá utilizar el que considere pertinente siempre y cuando cumpla con lo anterior.

En caso de que el Cliente opte por utilizar uno de los Equipos Terminales Móviles ofrecidos por Bestel, en cualquiera de los planes ofrecidos, el Cliente se obliga a lo siguiente:

1. En caso de defectos o daños del equipo posterior a la fecha de entrega o posterior a la activación del Servicio, el cliente deberá gestionar la reparación o reemplazo según corresponda, directamente con el fabricante.
2. En caso de pérdida o robo del Equipo deberá notificar de forma inmediata a Bestel a efecto de bloquear la SIM y en caso de robo poder realizar el bloqueo del IMEI, así mismo el Cliente se obliga, a elección de Bestel a cumplir el plazo forzoso establecido en la Orden de Servicio o, en su caso, pagar la penalidad establecida por terminación anticipada.
3. En caso de robo del Equipo el Cliente el Cliente será responsable del uso indebido de los Servicios y del pago éste, hasta en tanto no realice la notificación a Bestel, a efecto de que este último suspenda el Servicio y, en caso de que expresamente así lo requiera el Cliente se realice el bloqueo del IMEI (International Mobile Equipment Identity).

En caso de que el Cliente no cumpla con lo anterior, el Cliente será responsable de sacar en paz y a salvo a Bestel de cualquier reclamación que pudiera iniciarse por su incumplimiento.

### 5. REQUERIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS

Será responsabilidad del Cliente contar con un Equipo Terminal Móvil, que cumpla con las condiciones establecidas en el numeral anterior.

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.

Bestel entregará al cliente una tarjeta inteligente desmontable para los Equipos Terminales Móviles, donde se almacena la clave del Servicio del Cliente, usada para identificarse ante Bestel (tarjeta SIM), misma que será entregada al Cliente previa la firma del Acta de Entrega – Recepción correspondiente y a partir de ese momento, el Servicio será activado, por lo tanto, se actualizará la Fecha de Inicio del Servicio, es decir, se iniciará la facturación del Servicio.

En caso de que el Cliente requiera nuevos Servicios, crecimiento de Servicios, capacidades, características avanzadas, funcionalidades, líneas, modificaciones, decrementos y/o cualquier cambio a los Servicios originalmente contratados, deberá celebrar nuevas Órdenes de 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 Telefonía Móvil y Datos Moviles, 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 mas 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 y no cumpla con los requisitos técnicos de homologación con la red de Bestel, especificados en la página web Bestel
- f) Que el Cliente utilice el Servicio en contravención a la Política de Uso Justo.
- g) 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.
- h) En caso de defectos o daños del Equipo posterior a la entrega o a la activación del servicio, en virtud que para estos casos el Cliente deberá solicitar directamente al fabricante la reparación de la falla o reemplazo según corresponda.

En testimonio de lo anterior, las Partes firman el presente Anexo por duplicado en la Ciudad de México, el \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**"EL CLIENTE"**  
**Cuenta DRR SA de CV**

**"BESTEL"**  
**MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.**

XXXXXXX

---

Representante Legal

José Ramón García Álvarez

---

Representante Legal

César Gerónimo Jiménez Cervantes

---

Representante Legal

(nombre ejecutivo de cuenta)

---

Ejecutivo de Cuenta

