

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA IP “MICROSOFT TEAMS CON PLAN DE LLAMADAS PARA MEXICO” QUE CELEBRA POR UNA PARTE MICROSOFT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V, EL LO SUCESIVO “EL PROVEEDOR” Y POR OTRA PARTE LA PERSONA FÍSICA O MORAL CUYOS DATOS APRECEEN EN LA CARÁTULA DE ESTE CONTRATO, EN ADELANTE “EL SUSCRITOR”, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.**

## DECLARACIONES

### I.- Declara “MICROSOFT”:

- a) Ser una persona moral legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, con capacidad legal y económica para celebrar y obligarse en los términos del presente Contrato.
- b) Que su Registro Federal de Contribuyente es MME910620Q85.
- c) Que su domicilio para efectos del presente Contrato se encuentra ubicado en Avenida Vasco de Quiroga 3200 Piso 7. Colonia Centro de Ciudad Santa Fe, Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México.
- d) Que en fecha 1 de junio de 2022, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo “IFT”) le otorgó un título de autorización para comercializar servicios de telecomunicaciones (en lo sucesivo, la “Autorización”), el cual se encuentra vigente y es suficiente para la celebración y cumplimiento de este Contrato, mismo que podrá ser consultado en el sitio de Internet del IFT: [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)
- e) Que sus planes, paquetes de Servicios y tarifas aplicables, se encuentran inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT, y su monto total, precio, descripción, características y contenido podrán ser consultados por el SUSCRITOR a través de la página de Internet del IFT y en los siguientes links: [http://ucswb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucswb.ift.org.mx/ift_visor/) y <https://aka.ms/pstnterms> en lo sucesivo, la “Página de Internet”).
- f) Que es su voluntad obligarse en los términos del presente Contrato.

### II.- Declara el SUSCRITOR:

- a) Que acepta obligarse conforme a los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato, al realizar el proceso de activación para poder hacer uso del Servicio. El procedimiento de activación del Servicio se establece más adelante.
- b) Que tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente Contrato.

## CLÁUSULAS

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de telefonía IP “**MICROSOFT TEAMS CON PLAN DE LLAMADAS PARA MÉXICO**” (en adelante el SERVICIO), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRITOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de POSPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRITOR por la prestación del SERVICIO, así como, de los bienes o servicios adicionales contratados.

Todo lo pactado o contratado entre el SUSCRITOR y el PROVEEDOR de manera verbal o electrónica se le debe confirmar por escrito al SUSCRITOR a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, en un plazo

máximo de cinco días hábiles, contados a partir del momento en que se realice el pacto o contratación.

**SEGUNDA: VIGENCIA.** La **VIGENCIA del presente contrato es indefinida**. Este contrato **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRITOR 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.

**TERCERA: CONDICIONES PREVIAS.** El SUSCRITOR, para poder hacer uso del servicio, deberá contar con: 1) un dispositivo electrónico, como computadora, Tablet o smartphone compatible con el Servicio, el cual deberá encontrarse debidamente homologado, 2) contar con una conexión a Internet estable en dicho dispositivo la cual es responsabilidad exclusiva del Suscriptor, y 3) habilitar la funcionalidad Microsoft Teams con Sistema Telefónico a través del Centro de Administración Microsoft 365 <https://admin.microsoft.com>. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos necesario para recibir el servicio.

**CUARTA: TARIFAS.** Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

Los planes, paquetes, cobertura donde el PROVEEDOR puede prestar el servicio y tarifas se pueden consultar por los medios establecidos en la carátula del presente contrato.

**QUINTA: PÁGINA DE INTERNET.** "MICROSOFT" mantendrá en su página de internet: <https://aka.ms/psnterms>, las condiciones comerciales, las áreas o regiones geográficas donde "MICROSOFT" tiene presencia para prestar el Servicio, los planes y paquetes del Servicio, las tarifas vigentes del Servicio, el Contrato, la descripción, características y contenidos de cada plan o paquete tarifario que sea ofrecido por "MICROSOFT", los horarios de atención, medios de contacto, fecha, formas y lugares de pago del Servicio, y demás procedimientos para la atención de dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones por parte del Usuario, así como las Políticas para el uso de sus servicios.

**SEXTA: SERVICIOS ADICIONALES.** El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUSCRITOR lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. El PROVEEDOR deberá contar con la opción de ofrecer al SUSCRITOR cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

El PROVEEDOR puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del SUSCRITOR para tal efecto. Sin embargo, no puede obligar al SUSCRITOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO.

El SUSCRITOR puede cancelar los servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el PROVEEDOR tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del SERVICIO originalmente contratado. La cancelación de los Servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado no exime al SUSCRITOR del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

**SÉPTIMA: ESTADO DE CUENTA.** El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo será enviado al SUSCRITOR al momento de la compra del Servicio y podrá ser consultado a través de su cuenta Microsoft 365.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRITOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al SUSCRITOR que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

**OCTAVA: MODIFICACIONES.** El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRITOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el SUSCRITOR no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo, o a solicitar la terminación del presente contrato sin penalidad alguna para el SUSCRITOR, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.

El PROVEEDOR deberá obtener el consentimiento del SUSCRITOR a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del SUSCRITOR.

El SUSCRITOR puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto con el que se contrató, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.

**NOVENA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRITOR, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables, y/o que pueda exponer a Microsoft o a cualquiera de su personal a una responsabilidad penal o civil;
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRITOR.
4. Por revender minutos de suscripción al Plan de Llamadas;
5. Por realizar llamadas en patrones de inusuales e incoherentes con el uso normal e individual del servicio, por ejemplo, hacer llamadas regulares de corta duración o llamadas a múltiples números en un corto periodo de tiempo.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio a solicitud del SUSCRITOR.

**DÉCIMA: CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN.** El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles a el PROVEEDOR no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.

2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR bonificará la parte de la cuota correspondiente al tiempo en que dure la suspensión.

3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 72 horas consecutivas; el PROVEEDOR bonificará la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la suspensión.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 72 horas siguientes a la recepción del reporte.

El PROVEEDOR efectuará la devolución de los cargos realizados de forma indebida, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente en el mismo método de pago autorizado.

**DÉCIMA PRIMERA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.** En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, "MICROSOFT" se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice alguno de los supuestos descritos en la cláusula anterior.
2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta, recibo o factura, la bonificación y/o compensación realizada, y
3. Dicha bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten las partes.

**DÉCIMA SEGUNDA: TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DEL CONTRATO.** El Presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.

b) Si el SUSCRIPTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

c) Si el SUSCRIPTOR subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.

d) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.

e) Si el SUSCRIPTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR para la contratación del Servicio.

f) En caso de modificación unilateral de los términos, y condiciones en el presente contrato por parte del PROVEEDOR.

g) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso al proveedor a través del mismo medio en el cual contrató el servicio, o a través los medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. La cancelación o terminación del Contrato no exime al SUSCRIPTOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

En caso de terminación del presente contrato, el PROVEEDOR debe proporcionar un folio o número de registro al SUSCRIPTOR, mismo que puede ser entregado, a elección del SUSCRIPTOR, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**DÉCIMA TERCERA: SERVICIO DE TELEFONÍA IP.** El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el Instituto y lo señalado en la NOM 184 referente a portabilidad numérica. 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.

Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de EL SUSCRIPTOR; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si la misma no se ejecuta dentro de los plazos establecidos por las Reglas de Portabilidad emitidas por el IFT.

EL SUSCRIPTOR tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a EL PROVEEDOR cuando se haya solicitado la

portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables EL SUSCRITOR.

**DÉCIMA CUARTA: ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.** En cuanto a la contratación para personas con discapacidad, el PROVEEDOR estará obligado a poner a disposición del SUSCRITOR la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente contrato, los servicios adicionales y los paquetes que ofrezca el PROVEEDOR.

**DECIMA QUINTA: NO DISCRIMINACIÓN.** El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRITORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRITOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

**DECIMA SEXTA: AVISO DE PRIVACIDAD:** El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRITOR.

El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUSCRITOR el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El PROVEEDOR para utilizar la información del SUSCRITOR con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

**DECIMA SÉPTIMA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS.** El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRITOR la carta de derechos mínimos de los Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la PROFECO y el IFT, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**DÉCIMA OCTAVA: RECEPCION DE CONSULTAS, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.** EL SUSCRITOR podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a EL

PROVEEDOR de manera gratuita por los medios señalados en la carátula del presente contrato.

**DÉCIMA NOVENA: COMPETENCIA** La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

**VIGÉSIMA: PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO** Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

En todos los casos, el SUSCRITOR no está exento de sus obligaciones de pago de los bienes y/o Servicios contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

**VIGÉSIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES.** Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 601-2022 de fecha 12 de octubre de 2022.

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en [https://buocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/Microsoft\\_México, S. de R.L. de C.V.!!Microsoft\\_México, S. de R.L. de C.V. 601-2022.pdf](https://buocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Microsoft_México,_S._de_R.L._de_C.V.!!Microsoft_México,_S._de_R.L._de_C.V._601-2022.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 del SUSCRITOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

## CARÁTULA DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

### Información del Proveedor

Microsoft México, S. de R.L. de C.V.  
Avenida Vasco de Quiroga 3200 Piso 7 Col. Centro de Ciudad Santa Fe, C.P. 01210 México City  
MME910620Q85

### Información de Contratación

Nombre  
E-mail

### Ubicación del Servicio

Domicilio

### Detalles de Servicio

Servicio: Telefonía IP Pospago  
Plazo forzoso: NO APLICA  
Tarifa, plan o paquete: Plan mensual con 12,000 minutos incluidos  
La tarifa vigente puede ser consultada en [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/) y en <https://aka.ms/pstnterms>.  
Método de pago: Cargos en base a consumo aplicados automáticamente a tarjeta bancaria.  
Plazo de contratación: Indefinido, pudiendo cancelarse en cualquier momento sin penalidad alguna.

### Equipo

NO INCLUIDO

### Autorizaciones

- ☐ El Usuario acepta que la documentación relativa a su estado de cuenta, Carta de Derechos Mínimos, Contrato de Adhesión y el Aviso de Privacidad podrá ser consultada en cualquier momento a través del sitio web de Microsoft.
- ☐ El Usuario acepta lo establecido en el Aviso de Privacidad de Microsoft y el Contrato de Adhesión.

### Contacto

Para la atención de quejas, aclaraciones, consultas o cancelaciones se deberán comunicar a través del sitio web de Microsoft: <https://aka.ms/pstnterms> 24/7 los 365 días del año o al teléfono 8000834920.

### Datos de Registro

CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 12/10/2022, CON NÚMERO: 601-2022 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



EL USUARIO PODRÁ CONSULTAR LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA EN <https://burocomercial.profeco.gob.mx/> Y EN LA PÁGINA <https://aka.ms/pstnterms>