



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/816/2022

Expediente: PFC.H.C.1/651/2022.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: MICROSOFT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL
PROVEEDOR: MICROSOFT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA IP
NÚMERO DE REGISTRO: 682-2022
FECHA DE REGISTRO: 23/11/2022



AUTORIZACIÓN

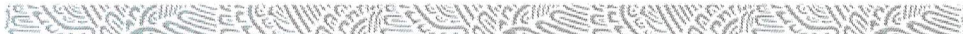
AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET101711AU-516622
VIGENCIA: 01/06/2032
NATURALEZA: AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA
COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

MICROSOFT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 23 días del mes de noviembre del año 2022.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con



2022 Flores
Año de Magón
PRESENCIA DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **682-2022** de fecha **23 de noviembre 2022**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONIA FIJA IP "MICROSOFT TEAMS CON PLAN DE LLAMADAS PARA MEXICO" EN EL ESQUEMA PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE EL PROVEEDOR Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Ambas partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) Que aceptan que el presente contrato se registrará por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

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 SUSCRIPTOR haya seleccionado en la carátula del presente contrato.

El PROVEEDOR se obliga a prestar el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

El presente contrato **se registrará bajo el esquema de PREPAGO**, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de **RECARGAS** que realice el suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

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

El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

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 SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna** y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

TERCERA. CONDICIONES PREVIAS. El SUSCRIPTOR, 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 necesarios para recibir el servicio.

CUARTA. REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. COMPRA DEL SERVICIO

El SUSCRIPTOR podrá adquirir el Servicio través del Centro de Administración Microsoft 365 vía Internet en la liga de internet <https://admin.microsoft.com>

2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

El ciclo de vida de la línea asignada a este contrato consta de:

1.- Proceso de Activación - Inicia cuando el cliente habilita la funcionalidad Microsoft Teams con Sistema Telefónico y contrata un plan o paquete de llamadas.

2.- Línea Activa - Tiempo en el cual, el cliente hace uso del servicio de la línea, desde la activación.

3.- Suspensión - Al cumplir 30 días de que la línea no cuente con una recarga o que no haya sido activada, procederá a ser una línea suspendida. En este proceso, la línea estará durante 60 días en suspensión y sólo podrá recibir llamadas entrantes

3.1.- Reactivación de la línea - Sí la línea recibe una recarga durante los 60 días en que la línea se encuentra suspendida, en automático el servicio se reactivará.

4.- Cancelación - La línea asignada a este contrato quedará cancelada al momento que el cliente lo solicite, siendo así, que

la información de identificación registrada en el servicio quedará eliminada, y el usuario quedará sin la posibilidad de hacer una recarga para su activación.

Al momento de transcurrir 60 días del plazo del proceso de suspensión (sin recibir una recarga o sin haber sido activada), se procederá a ejecutar la cancelación.

El PROVEEDOR podrá recuperar dicho número, a excepción de los casos en que el número haya sido portado hacia el PROVEEDOR. El saldo no consumido a la fecha de su expiración, le sea abonado en las recargas que se lleven a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha.

3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL

El SUScriptor podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan de Llamadas contratado. El SUScriptor reconoce que, para hacer uso del servicio fuera del territorio nacional deberá contar con acceso a internet. El SUScriptor podrá consultar en la liga <https://www.microsoft.com/licensing/terms> la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional

QUINTA. PORTABILIDAD: El SUScriptor tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El SUScriptor puede cancelar los servicios contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al SUScriptor.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al SUScriptor, el 20% del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada, por causas atribuibles al PROVEEDOR.

SEXTA. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUScriptor. El SUScriptor podrá consultar a través del sitio web de Microsoft: <https://aka.ms/psntnterms> lo siguientes:

- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible
- Aviso de Privacidad simplificado vigente
- Estado de cuenta o detalle de consumos:
- Para la atención de consultas, reclamaciones, se encuentra disponible el número telefónico +1 (800) 563-0605 disponible las 24 horas los 365 días del año.

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

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.

SÉPTIMA. SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUScriptor lo solicite a través de los medios disponibles.

El PROVEEDOR debe ofrecer al SUScriptor cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUScriptor puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

OCTAVA. 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 SUScriptor 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 SUScriptor le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al SUScriptor 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, si el PROVEEDOR no efectúa la devolución en el plazo indicado estará obligado a pagar el máximo de los intereses a que se refiere la Ley Federal de Protección al Consumidor. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente.

NOVENA. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el SUScriptor deberá:

1. Adquirir el servicio Microsoft Teams con Sistema Telefónico y Plan de Llamadas con el PROVEEDOR a través de la página <https://admin.microsoft.com>
2. Seleccionar un plan o paquete de llamadas.
3. Aceptar el contrato de Adhesión, los Términos y Condiciones del servicio, las Políticas y cualquier otra disposición necesaria para la prestación del servicio.

En caso de cualquier duda, el SUScriptor podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activar el servicio, el SUScriptor manifiesta su voluntad de:

1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;

2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la Página de Internet.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación del Servicio a través del Centro de Administración Microsoft 365 <https://admin.microsoft.com>

DÉCIMA: RECARGAS. Todos los Planes de Llamadas que el SUSCRITOR adquiera posterior a la aceptación del presente contrato se regirán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato, así como cualquier otros términos de Microsoft vigentes.

El proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRITOR de manera gratuita cada vez que realice una compra de un Plan de Llamadas, la siguiente información:

- a) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la compra;
- b) Con la compra del Plan de Llamadas, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- c) Vigencia del Plan de Llamadas;
- d) El lugar donde el SUSCRITOR pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el SUSCRITOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la compra de un Plan de Llamada según la oferta comercial que desee contratar o bien solicitar el cargo recurrente del Plan de Llamadas deseado para que este se renueve automáticamente.

DÉCIMA PRIMERA. 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.

El SUSCRITOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

DÉCIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRITOR, 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 a los números de teléfono del Plan de llamadas (ya sea de forma individual, secuencial o automática) para generar ingresos para sí mismo o para otros como resultado de la realización de la llamada, que no sea para las comunicaciones comerciales del cliente; y
6. Por realizar llamadas en patrones de llamadas inusuales e inconsistentes con el uso normal e individual de la suscripción, por ejemplo, realización de llamadas regulares de corta duración o llamadas a múltiples números en un corto período de tiempo.

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

DÉCIMA TERCERA. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA IP. El SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR; 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 SUSCRITOR 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- 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 consumidor 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 SUSCRITOR, 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; y el PROVEEDOR deberá compensar y bonificar al consumidor en los términos del numeral 1 anterior.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRITOR 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.

DÉCIMA QUINTA. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a que se haya determinado su procedencia.

2. Reflejar en el siguiente estado de cuenta 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 SEXTA: 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 SUSCRITOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.

c) Si el SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR 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 SUSCRITOR de pagar al PROVEEDOR los adeudos generados por el/los Servicio(s) adicionales contratado(s).

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

DÉCIMA SÉPTIMA. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. En cuanto a la contratación para usuarios 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.

DÉCIMA OCTAVA. NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones de 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.

DÉCIMA NOVENA. 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 el presente contrato.

VIGÉSIMA. 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.

VIGÉSIMA PRIMERA. 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 a través del sitio web de Microsoft: <https://aka.ms/pstnterms> 24/7 los 365 días del año o al teléfono 8000834920.

VIGÉSIMA SEGUNDA. 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 TERCERA. 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 CUARTA. DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 682-2022 de fecha 23 de noviembre de 2022.

Asimismo, el SUSCRITOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Microsoft México, S. de R.L. de C.V.!!Microsoft México, S. de R.L. de C.V. 682-2022.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Microsoft_Mexico_S_de_R.L_de_C.V.!!Microsoft_Mexico_S_de_R.L_de_C.V.682-2022.pdf) 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.

A handwritten signature in blue ink, located on the right side of the page, next to the text about the use of contracts.