

# Contrato de Servicios de valor agregado

## DECLARACIONES

I.- Declara el SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS por conducto de su representante:

A). – Que es una Sociedad Mercantil legalmente constituida, conforme a las leyes mexicanas, según consta en escritura 46713 otorgada en la Ciudad de México, el día 3 de octubre del 2008 ante la fe del Licenciado Mauricio Martínez Rivera número 96 de la Plaza de la Ciudad de México, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la Ciudad de México bajo Folio Mercantil Electrónico 389262

B). - Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representadas al tenor del presente instrumento, acreditándolo con Escritura Pública número 46713 otorgada el 3 de octubre del 2008 ante la fe del licenciado Mauricio Martínez Rivera de la ciudad de México manifestando Bajo Protesta de Decir Verdad, que dichas facultades no le han sido revocadas, suspendidas, modificadas o limitadas en forma alguna;

C). - Que, de conformidad con su objeto social, puede celebrar el presente CONTRATO, siendo su voluntad obligarse conforme a los términos y condiciones aquí estipulados;

D). - Que es su intención celebrar el presente CONTRATO, en los términos y circunstancias que se establecen, y cuenta con los recursos suficientes para cumplir las obligaciones que le deriven del presente CONTRATO.

E). - Que posee a título bastante y suficiente para otorgar el uso, goce y disfrute temporal, de los EQUIPOS Y SERVICIOS del presente CONTRATO.

II.- Declara el CLIENTE por conducto de su representante:

A). – Que es una Sociedad Mercantil legalmente constituida, conforme a las leyes mexicanas, según consta en \_\_\_\_\_ otorgada en la Ciudad de \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_

B). ante la fe del Licenciado \_\_\_\_\_ número \_\_\_\_\_ de la Plaza de Estado de \_\_\_\_\_, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de la Ciudad de \_\_\_\_\_ bajo Folio Mercantil Electrónico \_\_\_\_\_. - Que cuenta con facultades legales suficientes para obligar a su representadas al tenor del presente instrumento, acreditándolo con Escritura Pública número \_\_\_\_\_

otorgada el \_\_\_\_\_ ante la fe del  
licenciado \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_

\_\_\_manifestando Bajo Protesta de Decir Verdad, que dichas facultades no le han sido revocadas, suspendidas, modificadas o limitadas en forma alguna;

C). - Que, de conformidad con su objeto social, puede celebrar el presente CONTRATO, siendo su voluntad obligarse conforme a los términos y condiciones aquí estipulados;

D). - Que es su intención celebrar el presente CONTRATO, en los términos y circunstancias que se establecen, y cuenta con los recursos suficientes para cumplir las obligaciones que le deriven del presente CONTRATO.

IV.- Declaran las PARTES:

A) Que no tienen impedimento legal de ninguna especie para celebrar el presente CONTRATO, y, por consiguiente, ambas partes se reconocen su capacidad y personalidad para obligarse recíprocamente; y

B) Que están en la disposición de establecer obligaciones y derechos según lo que a través del presente instrumento se conviene.

Quedando las partes enteradas de las anteriores declaraciones, celebran el presente CONTRATO, de acuerdo con las siguientes

## CLÁUSULAS

Cláusula Primera. Objeto del anexo. El objeto de este contrato es definir los términos y condiciones en los que Servicios Celulares Multipaís S.A. de CV, en adelante SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS o Servicios Celulares Multipaís brindará al Usuario o Cliente final los servicios de valor agregado escogido, este contrato de anexos es regido por las siguientes clausulas, así como las condiciones en que son brindados los respectivos servicios que se definen en el respectivo anexo

Cláusula Segunda. Autorización. Servicios Celulares Multipaís por este medio certifica que cuenta suficiente autorización y los permisos respectivos para brindar los servicios ofrecidos y escogidos en el respectivo anexo.

Cláusula Tercera. Características del servicio. En cada anexo se definen las características del servicio a brindar.

Cláusula Cuarta. Plazo de configuración del servicio. A no ser que las partes acuerden plazos de configuración diferentes, estipulados en el respectivo anexo, SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS se compromete a configurar el servicio en un plazo no mayor de cinco días hábiles a partir de que el cliente haya suscrito el presente contrato.

Cláusula Quinta. Derechos y obligaciones de los clientes y usuarios finales: Los clientes y usuarios finales de los servicios, tendrán todos los derechos y obligaciones estipulados en la Ley y normativa aplicable.

Cláusula Sexta. Suspensión temporal del servicio. Los servicios facturados que no sean canceladas en la fecha de su vencimiento, podrán ser suspendidos, temporalmente, a partir del tercer día hábil posterior al vencimiento del cobro facturado. Aplica excepción en aquellos casos en que se compruebe fraude, conducta fraudulenta o indebida, las que habilitan a SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS para suspender el servicio en cualquier momento, en estos casos SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS intentará notificar al cliente sin que para suspender el servicio ello sea necesario.

Cláusula Séptima. Suspensión a solicitud del cliente. El cliente podrá solicitar la suspensión temporal de su servicio, para lo cual SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Lo anterior, no exime a los clientes o usuarios finales de pagar todas sus deudas pendientes por el servicio puesto en suspensión temporal. Además, en el período de la suspensión, el cliente deberá pagar el cargo mensual del servicio fijado en el contrato o sus anexos.

Cláusula Octava. Suspensión definitiva del servicio. La falta de pago por parte del cliente o usuario final de dos o más facturaciones consecutivas de su servicio dará derecho a O&J BUILDERS, a proceder con la suspensión definitiva del servicio o liquidación contable del mismo y a la resolución unilateral del contrato por incumplimiento. Sin perjuicio de reclamar las acciones legales que correspondan ante las autoridades competentes, se procederá también a la suspensión definitiva del servicio, en los casos en que el cliente o usuario haya actuado con engaño, fraude o mala fe al momento de la suscripción de la contratación o disfrute posterior del servicio, o bien, que en forma dolosa ocasione un daño o comprometa de alguna manera, la prestación de los servicios o la operatividad e integridad de la red de SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS y o sus servicios.

Cláusula Novena. Reconexión del servicio. El cliente debe pagar las sumas adeudadas para realizar la solicitud de reconexión. Una vez honradas las sumas adeudadas, podrían aplicar cargos de reconexión del servicio.

Una vez que el cliente o usuario final pague los montos adeudados, SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS reconectará el servicio a la brevedad posible y nunca más que cinco días hábiles contados a partir de la fecha del pago.

Cláusula Décima. Atención y reparación de fallas que afecten el servicio. Los clientes o usuarios finales de los servicios pueden interponer, ante O&J BUILDERS, quejas o reclamaciones por fallas o percepción de fallas que se presenten en el servicio contratado; y SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS se encuentra en la obligación de reparar las fallas y restablecer el servicio a sus condiciones normales de funcionamiento en un plazo de 2 días hábiles. Para efectos de la respuesta al usuario final producto de su reclamo, SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS brindará respuesta efectiva en un plazo máximo de 10 días naturales, para lo anterior, los clientes o usuarios finales podrán disponer de los siguientes canales de atención: Correo electrónico (soporte@callmyway.com), llamada telefónica al +52 5541708422, atención vía web-chat desde nuestro sitio web [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com). Para solicitar respuesta respecto a alguna avería el cliente debe facilitar el número de tiquete asignado, el número de contrato o número de teléfono asignado.

Cláusula Décima Primera. Reportes de trabajos en las redes y sistemas de telecomunicaciones. O&J BUILDERS, previo a la ejecución de trabajos de intervención en sus redes, y con una antelación de al menos 48 horas, a través de la publicación en el sitio WEB [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) o mediante comunicación electrónica directa, informará a sus usuarios sobre los servicios que se verán afectados, las zonas de afectación y el tiempo de afectación. Para estos efectos se hará uso de sistemas informáticos en línea que permitan mantener una actualización en tiempo real de los trabajos de intervención o modificación en sus redes y sistemas de telecomunicaciones, así como los resultados de dichos trabajos.

Cláusula Décima Segunda. Autorización a realizar inspecciones: El Cliente, previa solicitud, autoriza a SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS a realizar inspecciones, mantenimientos y ajustes a los equipos y servicios ubicados en sus instalaciones, cuando lo considere conveniente. Según el alcance de la inspección y el soporte brindado, este puede aplicar un cargo.

Cláusula Décima Tercera. Rescisión contractual por interrupciones en los servicios. En caso de que el tiempo de interrupción de un servicio sea mayor o igual a 36 horas continuas, o cuando el tiempo total de interrupción acumulado para todo el mes o período de facturación sea igual o superior a 72 horas, dicha condición operará como justa causa para rescindir el contrato con SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS y el usuario podrá dar por terminada, de forma unilateral y sin responsabilidad, la relación contractual para el servicio afectado sin que le aplique ningún tipo de penalización, con excepción del pago las facturas adeudadas por concepto de servicios que reflejen la condición de morosidad del usuario de previo a la interrupción sufrida y las que se emitan hasta el momento de la interrupción del servicio.

Cláusula Décima Cuarta. Interposición de la reclamación ante Servicios Celulares Multipaís dispone de una unidad o servicio especializado de atención al cliente usuario, que tiene por objeto atender y resolver las reclamaciones. La atención en todos los canales será de carácter gratuito para el usuario y para cada gestión, SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS le brindará al usuario final, el número de referencia de su reclamación (tiquete). La presentación de las reclamaciones no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión. Las reclamaciones deberán presentarse por parte de los clientes o de los usuarios finales o cualquier interesado. SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS deberá atender, resolver y brindar respuesta razonada sobre la reclamación interpuesta, en un plazo máximo de diez (10) días naturales a partir de su presentación. La acción para reclamar caduca en un plazo de dos (2) meses, contados desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho.

Cláusula Décima Quinta. Formas de extinción y renovación del contrato. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y especialmente por voluntad del cliente. Para este último caso, el cliente deberá comunicarlo previamente a O&J Builders, con al menos quince (15) días naturales, previo al momento de surtir efectos. En caso de que el cliente no exprese su voluntad de finalizar la relación contractual el contrato será renovado en forma automática e indefinida.

Cláusula Décima Sexta. Precios y tarifas del servicio. El cliente o usuario final debe pagar el monto mensual señalado en el respectivo anexo. Cualquier modificación en el precio, se informará al cliente o usuario final con un mes de antelación. En caso de que el usuario no se encuentre conforme con dicha modificación, puede solicitar a SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS, la rescisión del contrato sin cargo ni penalidad honrando únicamente los cargos por servicios prestados.

Clausula Décima Séptima. Plazo contractual. El presente contrato es por un plazo indefinido hasta que el cliente solicite a SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS la rescisión contractual, razón por la cual se mantendrán vigentes las condiciones pactadas en el presente contrato indistintamente del periodo de permanencia.

Clausula Décima Octava. Permanencia mínima. Corresponde al plazo por el cual las partes contratantes se obligan a respetar y mantener invariables las condiciones originalmente pactadas a cambio de que el usuario reciba un beneficio real, cuantificable y proporcional al periodo que se obliga a mantener la relación con O&J BUILDERS. En todo caso, todos los servicios ofrecidos por SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS se ofrecen sin sujeción a plazos mínimos de permanencia.

Cláusula Décima Novena. Facturación. Servicios Celulares Multipaís garantiza que los montos facturados corresponden a una medición efectiva de los servicios disfrutados por el usuario, incluyendo los impuestos de ley y tasas correspondientes. La facturación por dicho concepto se notificará en el medio seleccionado por el usuario, con una antelación no menor a seis (6) días naturales, previo al vencimiento de la factura. En caso de incumplimiento de dicho plazo, la fecha de pago se desplazará proporcionalmente a los días de entrega de forma tardía y no se podrá suspender el servicio en dicho periodo. SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS podrá enviar mediante mensaje de texto o algún otro método expedito y directo información clara y sencilla sobre el monto al cobro y fecha de vencimiento de la facturación del servicio contratado.

Cláusula Vigésima. Tasación y facturación de los servicios. En caso de detectar errores en el proceso de tasación o facturación, Servicios Celulares Multipaís reintegrará al usuario afectado la totalidad de los cargos cobrados incorrectamente, como un reintegro de dinero en efectivo, crédito en la facturación, bonificaciones de servicios, entre otras convenidas entre SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS y el cliente. Esta

devolución deberá efectuarse en un plazo no superior a 60 días naturales posteriores a la fecha de cobro del servicio afectado y de ser posible, en el período de facturación inmediato posterior al cobro incorrecto del servicio.

Cláusula Vigésima Primera. Depósito de garantía: SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS no solicita depósitos de garantía, aun así, en casos especiales podrá solicitar al cliente honrar el pago de un depósito de garantía por la suscripción de los servicios contratados, el cual se detalla en el anexo correspondiente. La devolución del depósito de garantía, una vez que el

cliente solicite el retiro del servicio, se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la finalización de la relación contractual, siempre y cuando el cliente no mantenga deudas sobre este servicio con O&J BUILDERS. Adicionalmente, si el cliente lo solicitare forma expresa, se le deberán acreditar estos depósitos de garantía, sobre otros servicios de telecomunicaciones que tenga suscritos con O&J BUILDERS, en el mismo plazo fijado.

Cláusula Vigésima Segunda. Medios de pago. El cliente o usuario final tiene el deber de pagar las facturaciones de previo a la fecha de su vencimiento. El mismo podrá elegir, para la realización de sus pagos, cualquiera de los siguientes medios publicados en el sitio WEB de CallMyWay y para el caso específico de México:

- Cuenta Banorte
  - PESOS
    - Cuenta: 1153960421
    - CLABE:072 180 01153960421 2
  - US\$ dólares
    - Cuenta: 1153963927
    - CLABE:072 180 01153963927 4
- Cuenta Banco Santander:
  - PESOS
    - Cuenta: 65-50871480-3
    - CLABE: 014180655087148039

Clausula Vigésima Tercera. Tratamiento de datos personales. SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS garantiza que los datos personales serán tratados, en total confidencialidad y de acuerdo con la ley mexicana de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales.

Clausula Vigésima Cuarta. Confidencialidad. Para los efectos del presente Contrato, se entiende por "Información Confidencial" toda aquella información escrita o gráfica, así como aquella contenida en medios electrónicos o electromagnéticos, que sea divulgada por una de las Partes (la "Parte Divulgadora") a la otra (la "Parte Receptora"), independientemente de que la misma sea o no expresamente identificada con carácter de confidencial, relacionada con información financiera, información de proveedores, clientes, datos de inversión actual y estimada de proyectos, compilaciones, comparaciones, estudios de mercado, así como, en general, cualquier información contable, jurídica, técnica, de mercado y negocios o decualquier naturaleza relacionada con la Parte Divulgadora.

Toda la Información Confidencial proporcionada a la Parte Receptora, permanecerá siendo propiedad de la Parte Divulgadora durante y con posterioridad a la vigencia del presente Contrato, sin que se transmita derecho alguno por el simple hecho de la transmisión o revelación. La Parte Receptora reconoce que la celebración del presente Contrato no le confiere a respecto de la Información Confidencial, derechos o licencias de propiedad industrial o intelectual, sobre la misma.

La Parte Receptora reconoce y acepta que la Información Confidencial podrá constituir un secreto industrial derivado de su naturaleza y conforme al Título Tercero de la Ley de la Propiedad Industrial, por lo que se obliga a darle el tratamiento correspondiente conforme a la legislación aplicable.

La Parte Receptora se obliga a tratar con la debida confidencialidad a la Información Confidencial que por cualquier medio le proporcione la Parte Divulgadora o que no le sea proporcionada por esta última, pero contenga información de ella. Salvo en los casos expresamente establecidos en el presente Contrato, la Parte Receptora no podrá divulgar o revelar a persona alguna, en forma total o parcial, la Información Confidencial sin el consentimiento previo de la Parte Divulgadora. Asimismo, la Información Confidencial no podrá ser utilizada por la Parte Receptora para su propio beneficio o el beneficio de terceros.



La Parte Receptora podrá transmitir la Información Confidencial a sus afiliadas, subsidiarias, empleados, asesores, abogados, consultores, o agentes, sin consentimiento previo de la Parte Divulgadora, en el entendido que le hará saber a estos las obligaciones de confidencialidad respecto de la misma.

No obstante, lo anterior, las Partes acuerdan que no se considerará Información Confidencial aquella información que:

- (i) Que sea legalmente recibida de otra fuente con derecho a divulgarla, libre de restricciones; o
- (ii) Que sea o llegue a ser del dominio público, sin mediar incumplimiento de este Contrato; o
- (iii) Aquella cuya divulgación sea autorizada por escrito por la Parte Divulgadora.

En el supuesto que alguna autoridad, sea administrativa o judicial, solicite a la Parte Receptora cierta Información Confidencial, éste deberá dar aviso tan pronto como le sea posible a la Parte Divulgadora a fin de que ésta tome las medidas que considere pertinentes, siempre y cuando dicho aviso no se encuentre prohibido mediante el requerimiento de dicha autoridad. En caso de que la Parte Receptora se viera obligada a revelar Información Confidencial por disposición de alguna autoridad, la Parte Receptora podrá llevar a cabo dicha revelación sin que ello implique un incumplimiento al presente Contrato. Lo anterior, en el entendido que la Parte Receptora deberá informar, tan pronto como le sea posible, a la Parte Divulgadora dicha situación, en caso de que la notificación aquí estipulada no contravenga la orden de la autoridad que solicitó la información correspondiente, para que la Parte Divulgadora tome las medidas que considere pertinentes.

En caso de que las Partes den por terminadas las pláticas de posibles relaciones de negocios o contractuales, sin importar la causa de dicha terminación, la Parte Divulgadora podrá solicitar a la Parte Receptora la devolución de la Información Confidencial, y la Parte Receptora se obliga a devolver la misma en un periodo de 5 (cinco) Días Hábiles posteriores a dicha notificación. Lo anterior, en el entendido que la Parte Receptora no estará obligado a destruir y/o devolver aquella información que deba de retener de conformidad con la legislación aplicable y/o sus políticas de retención de información, respecto de la cual deberá mantener su estricta

confidencialidad conforme al presente Contrato, por término indefinido.

La Parte Receptora acuerda y conviene que será responsable de indemnizar, a la Parte Divulgadora, sus empleados, funcionarios, representantes, asesores, accionistas o socios, subsidiarias, afiliadas, causahabientes, sucesores y/o cesionarios (las "Partes Indemnizadas") de cualquier daño o perjuicio causado directa o indirectamente a cualquier Parte Indemnizada en virtud del incumplimiento de sus obligaciones bajo el presente Contrato. La Parte Receptora se obliga a proteger, indemnizar, rembolsar, defender y mantener en paz y a salvo a las Partes Indemnizadas, por cuenta exclusiva de la Parte Receptora, en contra de cualesquier responsabilidades, pérdidas, reclamaciones, procedimientos, multas, sentencias, demandas, gastos y honorarios de cualquier tipo (incluyendo sin limitación alguna, los honorarios de asesores legales), que en cualquier tiempo puedan ser determinados sobre, incurridos o impuestos en contra de dichas Personas Indemnizadas en virtud de cualquier incumplimiento al presente Contrato, incluyendo la divulgación de la Información Confidencial en contrade lo estipulado por el presente Contrato.

Clausula Vigésima Quinta. Cesión del contrato. El Cliente no podrá hacer cesión de los beneficios y obligaciones del presente Acuerdo ni a terceros, ni a acreedores de El Cliente, sin el previo consentimiento de O&J BUILDERS. SERVICIOS CELULARES MULTIPAÍS podrá ceder a terceros este contrato.

Clausula Vigésima Sexta. Canales de atención. El cliente o usuario final de los servicios podrá contactar a O&J BUILDERS, mediante los canales de atención señalados en la carátula del contrato.

Clausula Vigésima Séptima. Ley que rige. Para efectos legales este contrato se rige bajo las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

En fe de lo anterior, una vez aceptadas las condiciones y firmado por ambas PARTES en este folio en el respectivo anexo, Servicios Celulares Multipaís procederá a configurar los servicios según los términos estipulados en este acuerdo,

En este acto al cliente se le entrega una copia del contrato de adhesión suscrito.

Estando conformes las partes, firman en la ciudad de \_\_\_\_\_, el día de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

En legal representación de  
"SERVICIOS CELULARES MULTIPAIS", S.A. DE C.V.

CLIENTE  
En legal representación de " \_\_\_\_\_ ", S.A. DE C.V.

TESTIGO

TESTIGO