



REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR: 4 PLAY TELECOM, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: PLAY TELECOM
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL, ENLACES Y SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA
NÚMERO DE REGISTRO: 022-2020

FECHA DE REGISTRO: 10/02/2020

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ: INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO: FET098294AU-103021
VIGENCIA: 13/05/2029
NATURALEZA: AUTORIZACION PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



Ciudad de México, a los 10 días del mes de febrero del año 2020.

**4 PLAY TELECOM, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E**

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 42 primer párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 4 fracciones IV Bis y XVII Quáter, 4 fracción XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 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 a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **022-2020** de fecha **10 de febrero 2020**, 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.





4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

CARÁTULA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CELEBRADO ENTRE 4 PLAY TELECOM, S.A. DE C.V. Y EL CLIENTE

CONTRATO NÚMERO: _____

FECHA: _____

CLIENTE:
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO: _____ _____
REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES: _____
TELÉFONO OFICINA (...) CELULAR DEL CONTACTO (...) _____
CORREO ELECTRÓNICO: _____

SERVICIO:
Telefonía fija () Unidades: _____ Plazo de Contratación: _____
Telefonía móvil () Unidades _____ -Equipos: _____ Plazo de Contratación: _____
Enlaces () Equipos: _____ Unidades: _____ Plazo de Contratación: _____
Servicios de Infraestructura (IaaS) () Unidades: _____ Plazo de Contratación: _____
Pospago abierto (_____) Pospago topado: _____
Detalle en la hoja _____ de esta Carátula

Penas Convencionales en caso de terminación anticipada:

1. El costo total o el remanente del costo total (a la fecha de terminación del Contrato) del equipo que "EL CLIENTE" hubiera adquirido,
2. El costo total o el remanente del costo total (a la fecha de terminación del Contrato) de los gastos de instalación que se hubieren realizado.
3. Tratándose de renta de equipos "EL CLIENTE" pagará un 20% (veinte por ciento) del valor total de las rentas, y
4. El 20% (veinte por ciento) del monto remanente (a la fecha de terminación del Contrato) del total del servicio contratado.

TARIFAS REGISTRADAS ANTE EL IFT:	PAGO TOTAL MENSUAL \$ _____
----------------------------------	-----------------------------



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

Telefonía fija: \$ incluye IVA Telefonía móvil: \$ incluye IVA Enlaces: \$ incluye IVA Liga en la página del IFT www.ift.org.mx	FORMA DE PAGO: Cargo a tarjeta de crédito () Cargo a tarjeta de débito () Transferencia electrónica () Deposito a cuenta () Datos bancarios de "PLAY TELECOM" Cuenta número: 43370163872, Sucursal 4337, Clabe 002180433701638729 Banco: BANAMEX Periodo de facturación: Del primer al ultimo día del mes, salvo que se inicie en periodo irregular
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Depósito en Garantía:
Sí cantidad \$ _____ (no mayor a 3 mensualidades)
No

EQUIPO: Detalle en la hoja _____ de esta Carátula	LUGAR DE INSTALACIÓN: Detalle en la hoja _____ de la carátula FECHA DE INSTALACIÓN: _____ EQUIPO Y COSTO DE CADA EQUIPO: Detalle en la hoja _____ de esta Carátula Firma o Rúbrica de "EL CLIENTE" _____
----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO

Por medio de la presente autorizo a "PLAY TELECOM", para que cargue a mi tarjeta de crédito, la cantidad por concepto de los servicios que mensualmente me presta y, en su caso, el costo del equipo adquirido, la vigencia de los cargos será por _____ meses

Número de tarjeta: _____
Institución Bancaria: _____
Firma o Rúbrica de "EL CLIENTE" _____



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

AUTORIZACIÓN PARA USO DE CORREO ELECTRÓNICO

"EL CLIENTE" Si / No acepta que su factura le sea notificada por correo electrónico. En caso de aceptar el correo electrónico es el siguiente: _____

Firma o Rúbrica de "EL CLIENTE" _____

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN

"EL CLIENTE" Si / No acepta que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros, con fines mercadotécnicos o publicitarios.

Firma o Rúbrica de "EL CLIENTE" _____

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS

Si / No Recibí por parte de "PLAY TELECOM", la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, misma que se pondrá a disposición de "EL CLIENTE" permanentemente a través del Portal: <https://playtelecom.com/>

Firma o Rúbrica de "EL CLIENTE" _____

La presente carátula forma parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones celebrado en esta fecha entre "EL CLIENTE" y "PLAY TELECOM"

FIRMA DE ACEPTACIÓN Y CONFORMIDAD

POR PARTE DE "EL CLIENTE"

POR PARTE DE "PLAY TELECOM"

FIRMA: _____
NOMBRE: _____
CARGO: _____

FIRMA: _____
NOMBRE: _____
CARGO: _____

Este modelo de contrato de adhesión ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) bajo



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

el número 022-2020 de fecha 10 de febrero de 2020.

Asimismo, puede consultarse dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/4 Play Telecom, S.A. de C.V.!!Play Telecom 022-2020.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/4%20Play%20Telecom,%20S.A.%20de%20C.V.!!Play%20Telecom%20022-2020.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el utilizado en perjuicio de **EL CLIENTE**, se tendrá por no puesta.



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

Enlaces

Tabla 1: Lista de enlaces contratados

Resumen de Enlaces contratados								
Modalidad*	Cantidad	Servicio	Carrier	Localidad	mensualidad con IVA	Total	Fecha instalación	Plazo contratado

- Las modalidades podrían ser:
 - Venta
 - Renta
 - Comodato
 - Equipo propio
 - Otro (describir)

Servicios de infraestructura (IaaS)

Tabla 2: Equipos IaaS contratados

Resumen de servicios IaaS contratados								
Modalidad*	Cantidad	Tipo de equipo	Marca	Modelo	mensualidad con IVA	Total	Fecha instalación	Plazo

- Las modalidades podrían ser:
 - Venta
 - Renta



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

- Comodato
- Equipo propio
- Otro (describir)

Telefonía Fija

Resumen de servicios de telefonía fija contratados							
Modalidad*	Cantidad	Servicio	Localidad	Mensualidad con IVA	Total	Fecha instalación	Plazo

Tabla 3: Servicios de telefonía IP

- Las modalidades podrían ser:
 - Venta
 - Renta
 - Comodato
 - Equipo propio
 - Otro (describir)

Grabación de llamadas: En la prestación por parte de "PLAY TELECOM" del servicio de grabación de llamadas, "EL CLIENTE" declara que: (i) ha obtenido las autorizaciones necesarias para la grabación de las llamadas de parte de sus participantes, y (ii) que está en cumplimiento con sus obligaciones establecidas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares relacionadas con el uso de los datos personales que se obtengan durante las llamadas y que se almacenen en las grabaciones correspondientes, incluyendo el requisito de poner a disposición de los titulares de los datos un aviso de privacidad informándoles, entre otras cosas, qué datos personales se recaban y con qué finalidades. "PLAY TELECOM" tratará la información y datos personales contenidos en las grabaciones con carácter de encargado de los mismos y solamente para prestarle a "EL CLIENTE" los servicios por éste contratados, sin que dichos datos sean utilizados por "PLAY TELECOM" para finalidad adicional alguna. "EL CLIENTE" se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a "PLAY TELECOM" de cualquier daño o perjuicio que pudiera sufrir como consecuencia del incumplimiento de "EL CLIENTE" a sus obligaciones antes señaladas.

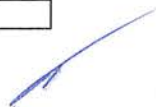


4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

Telefonía Móvil

Resumen de servicios de telefonía móvil contratados							
Modalidad*	Cantidad	Plan	mensualidad con IVA	Total	Marca y Modelo Equipo	Fecha instalación	Plazo

- Las modalidades podrían ser:
 - Venta
 - Renta
 - Comodato
 - Equipo propio
 - Otro (describir)





4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, NOMBRE O RAZÓN SOCIAL (EN LO SUCESIVO, EL "CLIENTE"), REPRESENTADA POR SU APODERADO GENERAL, NOMBRE DE APODERADO, Y, POR LA OTRA, 4 PLAY TELECOM, S.A. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "PLAY TELECOM"), REPRESENTADA POR SU APODERADO GENERAL, DANIELA SANGUINO GARCÍA, Y A QUIENES CONJUNTAMENTE SE LES PODRÁ DENOMINAR EN LO SUCESIVO COMO "LAS PARTES") AL TENOR DE LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES

I. "PLAY TELECOM", por conducto de su apoderado, declara que:

1. Es una sociedad debidamente constituida de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos ("México") según consta en la escritura pública 80,564 de 2 de abril del 2008, otorgada por el licenciado Alfonso González Alonso, Notario Público 31 del Distrito Federal, actuando como suplente en el protocolo del licenciado Miguel Alessio Robles Landa, Notario Público 19 del Distrito Federal, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil 393,916.

2. Su domicilio es el que se encuentra asentado en la carátula del presente Contrato.

3. Dentro de su objeto social se encuentra prevista la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

4. Cuenta con autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") para establecer, operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones y, por lo tanto, puede comercializar cualquier servicio público de telecomunicaciones, adquirido de redes públicas de telecomunicaciones operadas por concesionarios facultados para prestar dichos servicios ("Autorización").

5. Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes con clave CPT-080404-QF4.

6. Daniela Sanguino García es su apoderado general, según consta en la escritura pública identificada en la declaración 1 anterior y cuenta con los poderes y facultades necesarias y suficientes para celebrar este Contrato en nombre y representación de "PLAY TELECOM", mismos que no le han sido revocados ni limitados en forma alguna a la fecha de firma del presente Contrato.

7. Es su intención celebrar el presente Contrato y prestar a "EL CLIENTE" los servicios objeto del mismo, en los términos y condiciones establecidos en el presente.

II. "EL CLIENTE", declara que:

1. Es una persona física que se identifica con credencial para votar con fotografía, emitida por el Instituto Nacional Electoral, con número de folio _____, /pasaporte número _____, expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores.

1. Es una sociedad debidamente constituida de conformidad con las leyes de México según consta en la escritura pública NUMERO del DIA de MES de AÑO, otorgada ante la fe del licenciado NOMBRE, Notario Público NUMERO de ESTADO, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio del Distrito Federal, en el folio mercantil electrónico NUMERO.

2. Su domicilio es el que se encuentra asentado en la carátula del presente Contrato.

3. Se encuentra inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes cuya clave ha quedado asentada en la Carátula de este Contrato.



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: sopORTE@playtelecom.com

4. En caso de persona moral, su representante o apoderado, cuyo nombre se asentó en la Carátula de este Contrato, cuenta con los poderes y facultades necesarias y suficientes para celebrar este Contrato en nombre y representación de "EL CLIENTE", mismos que no le han sido revocados ni limitados en forma alguna.

Expuestas las declaraciones que anteceden, "LAS PARTES" están de acuerdo en obligarse conforme a las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO; SERVICIOS A PRESTARSE

1.1. El objeto del presente Contrato es el de establecer las condiciones, términos y alcances de los servicios de (i) telefonía fija, (ii) telefonía móvil, (iii) Enlaces, y (iv) Servicios de Infraestructura (IaaS) que "PLAY TELECOM" prestará a "EL CLIENTE", en la modalidad de pospago y pospago abierto, mismos que se encuentran establecidos en la carátula del presente Contrato, los cuales en su momento, cumplirán con los índices y parámetros de calidad que en su momento, establezca el IFT.

1.2. Los servicios se prestarán en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros clientes en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

1.3. "PLAY TELECOM" se obliga a prestar a "EL CLIENTE" el o los servicios que haya elegido y señalado en la carátula de este Contrato, mismos que se enlistarán con su respectivo costo individual en la hoja _____ de la Carátula de este Contrato (en lo sucesivo, "Planes Originales").

1.4. "EL CLIENTE" podrá contratar durante la vigencia y conforme a lo dispuesto en este Contrato, uno o más de los servicios señalados en el numeral 1.1. anterior, el o los cuales se adicionarán a Carátula de este Contrato (en lo sucesivo "Planes Agregados"). Para tales adiciones no se requerirá la suscripción de un nuevo Contrato, bastará la modificación de la Carátula del Contrato y su confirmación por parte de "EL CLIENTE" por correo electrónico.

1.5. La contratación de Planes Agregados tendrá un costo por unidad adicional según se identifica en la tabla incluida en la Carátula de este Contrato.

1.6. La contratación de los servicios comprendidos dentro de los Planes Originales y los Planes Agregados puede generar la contratación de servicios adicionales". A este tipo de servicios se les denominará "Servicios Adicionales". Los Servicios Adicionales tendrán un costo por unidad según se identifica en la hoja _____ de la Carátula del presente Contrato.

1.7. A los servicios comprendidos en los Planes Originales, Planes Agregados y Servicios Adicionales se les denominará conjuntamente, los "Servicios".

1.8. "PLAY TELECOM" únicamente estará obligada a prestar los Servicios que se describen en el presente Contrato; así como los que "EL CLIENTE" contraten posteriormente conforme a lo dispuesto en esta cláusula.

1.9. De acuerdo con las necesidades y conforme lo solicite "EL CLIENTE", durante la vigencia del presente Contrato se podrán modificar de tiempo en tiempo las características y alcances de los Servicios, atendiendo para ello a los estudios y análisis realizados por "PLAY TELECOM", cuando se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.

1.10. Para llevar a cabo la modificación, bastará una comunicación entre "PLAY TELECOM" y "EL CLIENTE" realizada por correo electrónico con acuse de recibo. Una vez realizada la modificación, se deberá ver reflejada en la factura y en el Portal de Facturación Mensual (según dicho término se define más adelante). De igual



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

forma, la Contraprestación Mensual (según dicho término se define más adelante) deberá ser ajustada de manera proporcional al ajuste del alcance de los Servicios.

1.11. "PLAY TELECOM" dará aviso a **"EL CLIENTE"** en la dirección electrónica señalada en este Contrato, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. En caso de que **"EL CLIENTE"** se oponga a dicho cambio o modificación, puede:

- a) Exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo; o
- b) Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, la rescisión del Contrato de adhesión sin penalización alguna.

1.12. Cualquier cargo de los Servicios contratados, inicia a partir de la fecha en la que efectivamente inicie la prestación del servicio.

SEGUNDA. PORTAL DE FACTURACIÓN MENSUAL.

2.1. Dentro de los _____ días posteriores a las fechas de corte señaladas en la Carátula del presente Contrato, **"PLAY TELECOM"** enviará a **"EL CLIENTE"** a su correo electrónico autorizado para tales efectos la factura correspondiente.

FACTURA DESGLOSE DE SERVICIOS

2.2. Adicional a la obligación del párrafo anterior, **"PLAY TELECOM"** realizará mensualmente el desglose de los Servicios que haya utilizado **"EL CLIENTE"**, a través de una plataforma tecnológica (en lo sucesivo el Portal de Facturación). A la firma del Contrato **"PLAY TELECOM"** otorgará a **"EL CLIENTE"** el usuario y contraseña del Portal de Facturación, para que tenga acceso al referido portal.

2.3. "PLAY TELECOM" pondrá a disposición de **"EL CLIENTE"** dentro de los 15 (quince) primeros días de cada mes calendario, el acceso al Portal de Facturación, a fin de que **"EL CLIENTE"** pueda revisar el desglose de los Servicios prestados en el mes inmediato anterior.

2.4. En el Portal de Facturación se presentará un reporte que incluirá los precios de los servicios utilizados por **"EL CLIENTE"** por centro de costo, unidad de negocio, gerencia, dirección o cualquier otro grupo de trabajo que **"EL CLIENTE"** designe. **"EL CLIENTE"** contará con un plazo de 15 (quince) días para llevar a cabo cualquier reclamación o aclaración correspondiente al mes inmediato anterior, a través del levantamiento del ticket correspondiente. Transcurrido dicho plazo, sin que **"EL CLIENTE"** hubiere realizada reclamación o aclaración alguna el desglose se considerará aprobado por **"EL CLIENTE"**, lo anterior con independencia del derecho que tiene el **"EL CLIENTE"** de acudir ante la PROFECO para hacer valer sus derechos, mismo que será de 1 año. Dicho desglose tendrá las siguientes características:

- 1) Su presentación será de lo general a lo particular. **"EL CLIENTE"** podrá acceder a información desglosada hasta llegar al detalle de consumos.
- 2) La unidad más detallada del reporte es el detalle de llamadas que contendrá el origen, destino, fecha, hora y duración de consumo.
- 3) Cualquier modificación al desglose que durante la vigencia del Contrato requiera **"EL CLIENTE"** tendrá un tiempo de implementación de 10 (diez) días hábiles.
- 4) El Portal de Facturación por efectos de almacenaje tendrá disponible los tres meses inmediatos anteriores al mes en curso.
- 5) **"PLAY TELECOM"** no se verá obligado a almacenar el histórico de **"EL CLIENTE"**.



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

- 6) En relación con el servicio de Enlaces, el desglose no incluirá lo señalado en el inciso 2) de la presente cláusula, dada la naturaleza del servicio.

En caso de que "PLAY TELECOM" realice cobros indebidos a "EL CLIENTE" "PLAY TELECOM" debe efectuar la devolución de dichos cargos, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente. El procedimiento de devolución lo podrá consultar en la página de Internet de "PLAY TELECOM": <https://playtelecom.com/>.

TERCERA. CONTRAPRESTACIÓN.

3.1. "EL CLIENTE" se obliga a pagar a "PLAY TELECOM" como contraprestación mensual por los Servicios prestados la suma de: (i) costo de los servicios comprendidos en los Planes Originales, (ii) costo de los servicios comprendidos en los Planes Agregados, y (iii) costo de los servicios comprendidos en los Servicios Adicionales (en lo sucesivo, la "Contraprestación Mensual").

3.2. Las cantidades por pagar serán las que resulten de la aplicación de las tarifas registradas ante el IFT, las cuales incluyen el Impuesto al Valor Agregado, así como cualquier otro impuesto que en el futuro sea obligación enterar y por lo tanto incluir dentro de la Contraprestación Mensual. Las tarifas son consultables en las páginas electrónicas del registro público de concesiones del IFT: www.ift.org.mx y en la de "PLAY TELECOM" <https://playtelecom.com/>

3.3. La Contraprestación Mensual que "EL CLIENTE" deba pagar a "PLAY TELECOM" de conformidad con este Contrato, deberá cubrirse dentro de los 10 (diez) días de calendario siguientes a aquél en que "PLAY TELECOM" entregue a "EL CLIENTE" la solicitud de pago. "PLAY TELECOM" entregará a "EL CLIENTE" dicha solicitud de pago dentro de los primeros 15 (quince) días de calendario de cada mes y ésta incluirá la Contraprestación Mensual de conformidad con el presente Contrato. Contra cada pago recibido, "PLAY TELECOM" entregará a "EL CLIENTE" el comprobante fiscal correspondiente, mismo que deberá contener los requisitos exigidos por las disposiciones legales aplicables. La Contraprestación Mensual podrá ser pagada por "EL CLIENTE" ya sea vía transferencia electrónica, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o depósito en cuenta.

CUARTA. EQUIPO.

4.1 Los equipos que sean necesarios para la prestación del servicio contratados por "EL CLIENTE", se encontrarán descritos en la hoja ___ de la carátula.

4.2. Tratándose de equipos terminales de telecomunicaciones que el "EL CLIENTE", haya adquirido directamente con "PLAY TELECOM" y dichos equipos terminales de telecomunicaciones se encuentre sujetos a garantía, "PLAY TELECOM" suspenderá el cobro del servicio de telecomunicaciones contratado por el periodo que dure la revisión y reparación del equipo terminal de telecomunicaciones.

4.3. La suspensión en el cobro del servicio de telecomunicaciones a que se refiere el punto anterior no procede cuando "PLAY TELECOM" acredite que "EL CLIENTE" está haciendo uso del servicio de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

QUINTA. INTERESES MORATORIOS; SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

5.1. En caso de falta de pago oportuno de cualquier cantidad que deba ser pagada por "EL CLIENTE" a "PLAY TELECOM" de conformidad con el presente Contrato, incluyendo sin limitar la Contraprestación Mensual, "EL CLIENTE" pagará a "PLAY TELECOM" intereses moratorios (los "Intereses Moratorios") sobre los pagos vencidos y no pagados, conforme a la tasa que a continuación se indica, sin perjuicio del derecho que tendrá "PLAY TELECOM" de rescindir el presente Contrato o exigir el cumplimiento forzoso del mismo y, en ambos casos, exigir el pago de las Penas Convencionales (según dicho término se define más adelante) aplicables según corresponda:



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

- a) 1.5% (uno punto cinco por ciento) mensual sobre las cantidades no pagadas del segundo al décimo día de retraso.
- b) 2.0% (dos por ciento) mensual sobre las cantidades no pagadas del undécimo al vigésimo día de retraso.
- c) 2.5% (dos punto cinco por ciento) mensual sobre las cantidades no pagadas del vigésimo primer día al trigésimo día y a partir de esa fecha se incrementará en al 5% (cinco por ciento) mensual sobre las cantidades no pagadas.

5.2. Cualquier pago parcial que "EL CLIENTE" realice se aplicará primero a los intereses y hasta que éstos sean cubiertos en su totalidad al principal adeudado.

5.3. En caso de que "EL CLIENTE" adeude 1 o más pagos consecutivos de la Contraprestación Mensual "PLAY TELECOM" podrá suspender la prestación de los Servicios sin responsabilidad alguna para "PLAY TELECOM" hasta en tanto "EL CLIENTE" se ponga al corriente en el pago de la Contraprestación Mensual total adeudada, o en su caso, rescindir y/o cancelar anticipadamente el Contrato, lo cual no exime a "EL CLIENTE" del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios utilizados y, en su caso, el costo remanente del equipo terminal de telecomunicaciones en caso de ser adquirido por "EL CLIENTE" y el pago del interés que resulte aplicable.

5.4. "PLAY TELECOM" en ningún caso cobrará a "EL CLIENTE" por la reinstalación de los Servicios.

SEXTA. PLAZO Y TERMINACIÓN ANTICIPADA

6.1. "LAS PARTES" convienen en que la duración del presente Contrato será la establecida en la Carátula del presente Contrato, contada a partir de la fecha de firma del presente Contrato, sujeto a lo dispuesto en la cláusula 6.3. siguiente.

6.2. "LAS PARTES" convienen que "PLAY TELECOM" comunicará a "EL CLIENTE", con al menos 30 (treinta) días de anticipación a que termine el plazo forzoso, por los medios señalados en este Contrato, que dicho plazo está por concluir.

6.3. "LAS PARTES" convienen en que, una vez terminado el plazo señalado en la Carátula de este Contrato, y de acuerdo con el servicio contratado, se dará por terminado el contrato. "LAS PARTES" convienen que en caso de que deseen continuar con la prestación de los Servicios celebrarán un nuevo contrato.

6.4. No obstante lo anterior, "LAS PARTES" convienen en que la contratación de servicios comprendidos dentro de los Planes Agregados incluirá también una descripción del plazo forzoso de la contratación de cada uno de estos servicios que no excederá del plazo de este contrato.

6.5. "EL CLIENTE" podrá dar por terminado el presente Contrato de forma anticipada, en cualquier momento, dando aviso a "PLAY TELECOM" por escrito o correo electrónico con por lo menos, 30 (treinta) días de calendario de anticipación. En este caso, "EL CLIENTE" se obliga a pagar a "PLAY TELECOM" una pena convencional por terminación anticipada (la "Pena Convencional por Terminación Anticipada"), equivalente a:

Penas Convencionales en caso de terminación anticipada:

1. El costo total o el remanente del costo total (a la fecha de terminación del Contrato) del equipo que "EL CLIENTE" hubiera adquirido,
2. El costo total o el remanente del costo total (a la fecha de terminación del Contrato) de los gastos de instalación que se hubieren realizado.



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

3. Tratándose de renta de equipos **"EL CLIENTE"** pagará un 20% (veinte por ciento) del valor total de las rentas, y

4. El 20% (veinte por ciento) del monto remanente (a la fecha de terminación del Contrato) del total del servicio contratado.

La Pena Convencional por Terminación Anticipada deberá ser pagada a **"PLAY TELECOM"** por **"EL CLIENTE"** dentro de los 10 (diez) días de calendario siguientes a la fecha de notificación de la terminación anticipada del presente Contrato.

6.6. **"EL CLIENTE"** autoriza expresamente a **"PLAY TELECOM"** para aplicar el Depósito en Garantía al pago parcial de la Pena Convencional por Terminación Anticipada, sin que en ningún momento se entienda que quedará saldada la Pena Convencional por Terminación Anticipada si el Depósito en Garantía no alcanza a cubrir la misma, ya que **"EL CLIENTE"** se obliga a cubrir a **"PLAY TELECOM"** el remanente dentro del plazo de 10 (diez) días de calendario mencionado en el párrafo anterior.

6.7. **"PLAY TELECOM"** en caso de que **"EL CLIENTE"** hubiera adquirido un equipo(s) en compraventa, lo(s) desbloqueará en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas, cuando haya sido pagado (s) de contado, concluido el plazo forzoso o se haya realizado la liquidación anticipada, siempre y cuando **"EL CLIENTE"** haya realizado la solicitud en un día y horario hábil. En caso contrario se inicia la cuenta de dicho plazo a partir del siguiente día y horario hábil.

SÉPTIMA. GARANTÍAS DE PAGO

7.1. En caso de que **"EL CLIENTE"** hubiere otorgado el depósito en garantía señalado en la carátula, este se destinará para garantizar el pago de la Contraprestación Mensual en favor de **"PLAY TELECOM"** en los términos de este Contrato.

7.2. El Depósito en Garantía deberá incrementarse cuando así lo solicite **"PLAY TELECOM"** a **"EL CLIENTE"**, en el caso de que **"EL CLIENTE"** solicite Servicios Agregados o Adicionales durante la vigencia del presente Contrato. Lo anterior, a efecto de que, en todo momento, el Depósito en Garantía sea, por lo menos, el equivalente a los últimos 3 (tres) periodos de Contraprestación Mensual.

7.3. **"EL CLIENTE"** podrá consultar el procedimiento para la devolución del Depósito en Garantía en la página de Internet de **"PLAY TELECOM"**: <https://playtelecom.com/>. En los casos que resulten procedentes, **"PLAY TELECOM"** realizará la devolución correspondiente en el ciclo de facturación posterior al de la recisión y/o cancelación.

7.4. **"PLAY TELECOM"** podrá negar la devolución del depósito en Garantía cuando el **"EL CLIENTE"** tenga adeudos pendientes, situación que **"PLAY TELECOM"** informará a **"EL CLIENTE"** por escrito de manera detallada.

OCTAVA. ATENCIÓN A "EL CLIENTE"

8.1. **"PLAY TELECOM"** se obliga a contar con personal suficiente para prestar los Servicios objeto de este Contrato y atender las necesidades de **"EL CLIENTE"** en relación con los mismos. Al efecto **"LAS PARTES"** acuerdan que los tiempos de respuesta a **"EL CLIENTE"** y los procesos para el envío, recepción y atención de solicitudes de **"EL CLIENTE"** respecto a dichos servicios, el cual no excederá de 15 días naturales. . .

8.2. **"PLAY TELECOM"** y **"EL CLIENTE"** acuerdan que pactarán las características del servicio en cada caso, conforme a las tarifas que **"PLAY TELECOM"** tiene registradas ante el IFT.

8.3 **"EL CLIENTE"** podrá consultar los planes o paquetes contratados, así como la cobertura **"PLAY**

TELECOM" en la página <https://playtelecom.com/> _____

NOVENA. REPORTE MENSUAL DE ATENCIÓN A CLIENTES

9.1. "PLAY TELECOM" cuenta con una plataforma de tickets generados por las interacciones con los clientes por teléfono, chat, correo electrónico, llamadas telefónicas y cualquier otro canal, disponible 24x7 donde se administra y mantiene la lista de seguimiento y resolución de incidentes reportados por "EL CLIENTE" (en lo sucesivo Sistema de Tickets). Dicho Sistema podrá ser consultado por "EL CLIENTE" en la página [pl4telecom.zendesk.com](https://play4telecom.zendesk.com).

9.2. "PLAY TELECOM" mensualmente, a través de su Sistema de Tickets, pondrá a disposición de "EL CLIENTE" dentro de los 5 (cinco) primeros días de cada mes de calendario un archivo electrónico en el que se desglosará las interacciones con "EL CLIENTE" de los de incidentes reportados respecto de los Servicios de este Contrato respecto del mes inmediato anterior ("Reporte Mensual"). A la firma del Contrato "PLAY TELECOM" otorgará a "EL CLIENTE" el usuario y contraseña, para que tenga acceso al referido sistema. "EL CLIENTE" contará con un plazo de 15 (quince) días para llevar a cabo cualquier reclamación o aclaración al Reporte Mensual correspondiente al mes inmediato anterior. Transcurrido dicho plazo, sin que "EL CLIENTE" hubiere manifestado reclamación o aclaración alguna, el Reporte Mensual correspondiente al mes inmediato anterior se considerará aprobado por "EL CLIENTE".

El Reporte Mensual incluirá lo siguiente:

1. Porcentaje de disponibilidad de los servicios del mes inmediato interior.
2. Cantidad de tickets creados en el mes inmediato anterior.
3. Cantidad de tickets resueltos en el mes inmediato anterior.
4. Porcentaje de satisfacción de tickets respecto al punto 3.
5. Cantidad de tickets abiertos actualmente.
6. Estatus de tickets actuales abiertos.
7. Segmentación por tipo de servicio respecto al punto 2.
8. Clasificación de reporte respecto al punto 2.
9. Resultado de satisfacción respecto a punto 3.

DÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD

10.1. Toda la información contenida en el Contrato, o intercambiada entre "LAS PARTES" durante la vigencia del presente Contrato (en este último caso, que sea identificada por escrito como privilegiada y/o confidencial por cualquiera de "LAS PARTES", se tratará como información privilegiada y/o confidencial por "LAS PARTES" y por lo tanto, ni "PLAY TELECOM" ni "EL CLIENTE" podrán revelar dicha información a persona alguna (con excepción de sus afiliadas, funcionarios, consejeros, directores y apoderados, incluyendo contadores, abogados y demás asesores profesionales, en el entendido que las personas a quienes se divulgue dicha información serán informadas de la naturaleza privilegiada y/o confidencial de dicha información e instruidas a mantener dicha información confidencialmente) durante la vigencia de este Contrato y posteriormente por un plazo de 2 (dos) años contados a partir de su terminación, sin el consentimiento previo y por escrito de la parte que la emite, salvo en los casos en que dicha información:

(a) Sea requerida por alguna autoridad administrativa o judicial en el ejercicio de sus facultades;

(b) Se convierta en pública por algún motivo que no se relacione con un incumplimiento a esta cláusula;

(c) Se utilice para el ejercicio de cualquier recurso, acción o procedimiento que se relacione con el Contrato o el ejercicio de los derechos que de este Contrato deriven.

10.2. En caso de que por virtud de la celebración y ejecución del presente Contrato se hayan recabado o

recaben datos personales, "LAS PARTES" deberán dar el tratamiento y protección que corresponda de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

10.3. Para cualquier efecto, "PLAY TELECOM" pone a disposición de "EL CLIENTE", su aviso de privacidad para cualquier consulta o ejercicio de sus derechos en la siguiente dirección electrónica: <https://playtelecom.com/>.

DECIMA PRIMERA. PERSONAL Y SUBCONTRATISTA.

11.1. "PLAY TELECOM" utilizará a su propio personal para la ejecución de los servicios objeto del presente Contrato. En ese sentido, "PLAY TELECOM" se constituye por su carácter de patrón en responsable única de las relaciones entre ella y el personal que utilice en la prestación de los servicios contratados, así como las dificultades o conflictos que pudieren surgir entre ella y dicho personal o de este último entre sí.

11.2. No obstante lo establecido anteriormente, "PLAY TELECOM" podrá subcontratar, para que actúen bajo su exclusiva cuenta y responsabilidad, a prestadores de servicio o especialistas que requiera para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del presente Contrato, en el entendido de que responderá ante el "EL CLIENTE" en todo momento por las actuaciones de éstos y sus consecuencias.

11.3. "EL CLIENTE" será el único responsable de las obligaciones que la Ley establece a su cargo como patrón en relación al personal que utiliza y se obliga a responder de todas y cada una de las reclamaciones individuales y colectivas que los empleados y trabajadores de "EL CLIENTE" llegaran a presentar en su contra o en contra de "PLAY TELECOM".

DÉCIMA SEGUNDA.- INSTALACIÓN, CALIDAD E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

12.1. En la prestación de los Servicios, "PLAY TELECOM", queda obligado a cumplir con las disposiciones aplicables de la Autorización emitida por el IFT en las condiciones 2.1 y 2.2. mismas que se tienen aquí reproducidos como si a la letra se insertaren.

12.2. En caso de que "PLAY TELECOM", no instale y/o active el servicio dentro de los tiempos convenidos o establecidos en las disposiciones aplicables, a pesar de que "EL CLIENTE" haya cumplido con sus obligaciones asumidas en el Contrato de adhesión, "PLAY TELECOM", debe devolver las cantidades que "EL CLIENTE" haya pagado por concepto de depósito en garantía, en los términos previstos en este Contrato, cancelar el cargo por concepto de instalación en el supuesto de que se hubiere cobrado, y se tendrá por terminado el Contrato de adhesión sin responsabilidad para "EL CLIENTE", debiendo pagar "PLAY TELECOM" una penalidad del 20% de la cantidad entregada como anticipo.

En caso de terminación del Contrato de adhesión, "EL CLIENTE" debe devolver los equipos terminales de telecomunicación o accesorios que sean propiedad de "PLAY TELECOM". En caso de que los equipos se devuelvan con algún daño o afectación, "EL CLIENTE" se obliga a pagar por los mismos, excepto por el deterioro que hubieren sufrido por su uso normal. Asimismo, "PLAY TELECOM". debe devolver a "EL CLIENTE", sin necesidad de requerimiento o procedimiento alguno, dentro de los 10 (diez) hábiles siguientes a la solicitud de cancelación del Contrato de adhesión, el monto total que hubiese pagado por concepto de depósito en garantía, instalación y que no sean compensables con otros adeudos, incluido el pago de los equipos dañados por "EL CLIENTE".

12.3. Si sobreviniese un caso fortuito o de fuerza mayor que interrumpiera temporalmente el uso del Servicio en forma parcial o total, "LAS PARTES" acordarán las acciones y servicios que se requieran para establecer la continuidad del Servicio, a fin de reestablecer los Servicios lo más pronto posible.

12.4. En el supuesto de que el Servicio no sea prestado en los términos establecidos en este Contrato o



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causas imputables a "PLAY TELECOM" y no exista caso fortuito o fuerza mayor "EL CLIENTE" tendrá derecho a una compensación de la parte proporcional del precio del servicio que le dejó de prestar y una bonificación de al menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.

La compensación y/o bonificación a favor de "EL CLIENTE", a que se refiere la presente cláusula, serán entregadas en forma de Nota de crédito que se aplicará a la factura del mes inmediato aquel en que se afectó la prestación del Servicio.

Independientemente de lo anterior, "EL CLIENTE" tiene el derecho a exigir que se cumplan dichos términos o condiciones o a terminar de manera anticipada el contrato sin responsabilidad alguna para éste.

12.5. "EL CLIENTE" se obliga a prestar las instalaciones, condiciones y espacio óptimos para la instalación de servicios, en caso de que "EL CLIENTE" no lo garantice "PLAY TELECOM" se verá imposibilitado para prestar los servicios en la forma convenida.

DÉCIMA TERCERA. CESIÓN

13.1. Ninguna de "LAS PARTES" podrá traspasar o ceder total ni parcialmente los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato salvo con la autorización previa y por escrito de la otra Parte.

DÉCIMA CUARTA. PORTABILIDAD

14.1. "EL CLIENTE" pueden cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a "PLAY TELECOM" cuando se haya solicitado la portabilidad del número y "PLAY TELECOM" no lo ejecute dentro de los plazos establecidos en las disposiciones aplicables, por causas no imputables a "EL CLIENTE".

14.2 Si el presente contrato es celebrado derivado de la portabilidad numérica de "EL CLIENTE"; 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 las 24 horas.

DÉCIMA QUINTA. CANCELACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

15.1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 86 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, "EL CLIENTE" puede cancelar los Servicios Adicionales en cualquier momento. "PLAY TELECOM" dentro del plazo de 5 (cinco) días naturales a partir de la manifestación de "EL CLIENTE" para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los demás servicios contratados.

15.2. La cancelación de los Servicios Adicionales no exime a "EL CLIENTE" del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

DÉCIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO CONCILIATORIO ANTE PROFECO

16.1. Iniciado algún procedimiento conciliatorio de "EL CLIENTE" ante la PROFECO, "PLAY TELECOM", una vez que tenga conocimiento, no interrumpirá los Servicios.

DÉCIMA SÉPTIMA. GENERALES

17.1. Para cualquier efecto "LAS PARTES" acuerdan que:



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

a) La falta o retraso de cualquiera de **"LAS PARTES"** en exigir en cualquier momento cualquiera de sus derechos derivados de este Contrato, no se interpretará como una renuncia a dicho derecho, o del derecho de dicha parte en lo sucesivo para exigir el cumplimiento de dicho derecho o cualquier otro derivado del presente Contrato.

b) Todos los términos se entenderán que corren en días de calendario, salvo que expresamente indiquen lo contrario, y las fechas que ocurran en un día inhábil bancario se correrán automáticamente al día hábil bancario inmediato siguiente, para todos los efectos a que haya lugar.

c) Este Contrato constituye el pacto y entendimiento total de **"LAS PARTES"** con respecto al asunto materia del presente, y anula todo previo convenio, discusión y entendimiento entre **"LAS PARTES"** con respecto al asunto objeto del presente Contrato (incluyendo, pero no limitado a, la propuesta comercial).

d) Ninguna enmienda o cesión de derechos de este Contrato será obligatoria para **"LAS PARTES"**, a menos que sea hecha por escrito refiriéndose en forma expresa a este Contrato y firmada por un representante debidamente facultado de ambas partes.

e) Los términos definidos en mayúscula tendrán el significado que se les atribuye a los mismos en el propio texto del Contrato, incluyendo si son utilizados en singular o plural, femenino o masculino.

DÉCIMA OCTAVA.- MODIFICACIONES

18.1 El presente Contrato podrá modificarse por acuerdo de **"LAS PARTES"**, pudiendo otorgar su consentimiento por medios electrónicos.

DECIMA NOVENA. DOMICILIOS Y NOTIFICACIONES.

19.1. Cualquier aviso o notificación entre **"LAS PARTES"** tendrá validez únicamente cuando se efectúe por correo electrónico señalado en la Carátula del presente contrato con acuse o constancia electrónica de recibo o por escrito y sea entregada en las direcciones señaladas por **"LAS PARTES"** a continuación, o a aquellas direcciones notificados por alguna de **"LAS PARTES"** a la otra de conformidad con lo señalado anteriormente, en cuyo caso dichos avisos y notificaciones deberán enviarse a las nuevas direcciones. Para todo lo relativo a notificaciones y avisos bajo el presente Contrato, **"LAS PARTES"** señalan como sus direcciones, las siguientes:

"PLAY TELECOM":
4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Col. Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, México, D.F.
C.P. 11000 Tel. 55 4040 7701

"EL CLIENTE":
La dirección fiscal asentada en la Carátula del Contrato

Correo

<https://playtelecom.com/>
soporte@playtelecom.com

VIGÉSIMA. LEGISLACIÓN APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES

20.1. Todo lo no expresamente establecido en el presente Contrato, se regirá por las disposiciones contenidas en las leyes aplicables de México. En caso de controversia, para su interpretación y cumplimiento, **"LAS PARTES"** se someten a la legislación y jurisdicción de los tribunales competentes.



4 Play Telecom S.A. de C.V.
Calle Montes Urales 754-502
Colonia Lomas de Chapultepec III Secc.
Miguel Hidalgo, Ciudad de México C.P. 11000
Teléfono: 55 4040 7701
Correo electrónico: soporte@playtelecom.com

20.2. De conformidad con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, se hace saber a **EL CLIENTE** que la "PROFECO" es competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato de adhesión y 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 son referidas en la norma oficial mexicana señalada.

Enteradas "**LAS PARTES**" del contenido, alcance y obligaciones del presente Contrato, lo firman para constancia por duplicado en la Ciudad de México a _____

"PLAY TELECOM"

"EI CLIENTE"

Por: _____
Nombre:
Cargo:

Por: _____
Nombre:
Cargo:

Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 022-2020 de fecha 10 del mes de febrero de 2020.

Asimismo, el SUScriptor podrá consultar dicho registro en [https://bucocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/4 Play Telecom, S.A. de C.V.!!Play Telecom 022-2020.pdf](https://bucocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/4%20Play%20Telecom,%20S.A.%20de%20C.V.!!Play%20Telecom%20022-2020.pdf) y en el siguiente código:



[Handwritten mark]

[Handwritten mark]