

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. (en lo sucesivo TELCEL), otorgará al CLIENTE el uso de cualquiera de los servicios que se establecen en el Anexo "1" del presente documento (en lo sucesivo "SERVICIO").

La utilización del SERVICIO por parte del CLIENTE implica su adhesión a los presentes términos y condiciones y se sujeta a ellos y a las modificaciones que pudieran sufrir. Si el CLIENTE en cualquier momento no estuviera de acuerdo total o parcialmente con los términos y condiciones del presente documento, deberá abstenerse inmediatamente de usar el SERVICIO.

PRIMERA. DEFINICIONES

Para los efectos de los presentes términos y condiciones, cuando se utilicen los siguientes términos y sus letras sean mayúsculas, ya sea en la forma singular o plural, tendrán el significado que se señala a continuación:

ADMINISTRADOR DEL SERVICIO: Persona(s) autorizada(s) por el CLIENTE para la administración del SERVICIO.

CENTRO DE ATENCIÓN: Centro de atención del SERVICIO, a través del cual, el CLIENTE contrata el SERVICIO, obtiene información sobre el SERVICIO y en su caso atiende y/o canaliza los reportes de fallas y/o las aclaraciones del mismo.

CLIENTE: Persona física o moral que contrata y/o activa el SERVICIO a través de: (i) la página web www.telcel.com; (ii) llamando al CENTRO DE ATENCIÓN 01800 8352358 o bien; (iii) cualquier canal que se tenga disponible.

DÍA LABORABLE: Comprende de lunes a viernes de las 08:00 a 18:00 horas con excepción de los días no laborables que se establecen en la Ley Federal del Trabajo.

DNS: Sistema que traduce los NOMBRES DE DOMINIO a direcciones IP.

EQUIPO DE CÓMPUTO: Equipo de escritorio o portátil, propiedad del CLIENTE.

LICENCIA DE SOFTWARE: Acuerdo provisto por el proveedor del SOFTWARE, el cual debe ser aceptado previamente por el CLIENTE para acceder o usar el SERVICIO.

LÍNEA TELCEL: Línea de telefonía celular que deberá tener contratada el CLIENTE con TELCEL.

NOMBRE DE DOMINIO: Nombre que a solicitud del CLIENTE será registrado por TELCEL con una entidad registradora autorizada para ser usado como parte tanto de la dirección de correo como de la dirección de la página web del CLIENTE.

PANEL DE CONTROL: Herramienta que permite al CLIENTE administrar y utilizar el SERVICIO.

FACTURA TELCEL: Factura(s) que emite TELCEL al CLIENTE para cobrar, entre otros conceptos, el SERVICIO proporcionado por TELCEL.

SOFTWARE: Cualquier software provisto al CLIENTE necesario para acceder o usar el SERVICIO.

TELCEL: Radiomovil Dipsa S.A. de C.V.

TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN: Capacidad de transferencia de información que se genera como resultado de las peticiones de los visitantes a la página del CLIENTE.

URL: Localizador de recursos uniforme, el cual es la dirección completa para el sitio web del CLIENTE donde está incorporado el NOMBRE DE DOMINIO.

USUARIO AUTORIZADO: Significa cualquier persona autorizada con una cuenta y contraseña registradas que le permita el acceso al SERVICIO.

SEGUNDA. OBJETO

El presente documento tiene por objeto establecer los términos y condiciones bajo los cuales TELCEL otorgará al CLIENTE el uso de cualquiera de los SERVICIOS, cuyas características, modalidades y servicios adicionales se establecen en el Anexo "1" del presente instrumento.

TERCERA. REQUISITOS PARA PRESTAR Y RECIBIR EL SERVICIO

El CLIENTE acepta y reconoce que para que TELCEL pueda otorgar el uso del SERVICIO es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Tener contratada una LÍNEA TELCEL que:
- b. No tenga adeudos vencidos;

- c. No este suspendida, en proceso de baja o dada de baja.
- d. Contar con el EQUIPO DE CÓMPUTO que cumpla con las características necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- e. Tener contratado el servicio de acceso a Internet que cumpla con las características técnicas necesarias para hacer uso del SERVICIO.
- f. Proporcionar a TELCEL una cuenta de correo electrónico para recibir notificaciones del SERVICIO.
- g. Aceptar los presentes términos y condiciones y en su caso la LICENCIA DE SOFTWARE.
- h. Designar como mínimo a una persona que fungirá como el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.
- i. Proporcionar a TELCEL el NOMBRE DE DOMINIO que será registrado por TELCEL con la entidad registradora autorizada que TELCEL designe para ser usado como parte del SERVICIO.

CUARTA. ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

EL SERVICIO será activado por TELCEL dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la fecha de su contratación para todos los servicios excepto Solución Conferencia Web donde el tiempo de Activación será dentro de los 10 días siguientes, siempre y cuando el CLIENTE haya aceptado los presentes términos y condiciones.

TELCEL enviará a la cuenta de correo electrónico previamente señalada por el CLIENTE, después de la contratación del SERVICIO, un correo electrónico con la notificación de que el SERVICIO ha sido activado y la información necesaria para que el CLIENTE a través del ADMINISTRADOR DEL SERVICIO configure el SERVICIO.

EL ADMINISTRADOR DEL SERVICIO será responsable de activar el SERVICIO y podrá solicitar soporte para realizar la configuración de su SERVICIO al CENTRO DE ATENCIÓN.

QUINTA. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑAS PARA USO DEL SERVICIO

Para el uso del SERVICIO el CLIENTE recibirá usuarios y contraseñas, las solicitudes de recuperación de usuario y contraseña se hacen a través del CENTRO DE ATENCIÓN, en el entendido que dicha solicitud solo podrá ser realizada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO.

Para proporcionar los usuarios y contraseñas el CENTRO DE ATENCIÓN verificará que el SERVICIO no presente adeudos vencidos.

SEXTA. ACCESO AL SERVICIO

TELCEL se reserva el derecho a suspender el acceso al SERVICIO por requerimiento del proveedor del SERVICIO, en donde éste detecte una violación de seguridad, o cuando TELCEL detecte que el SERVICIO presenta vulnerabilidades que sean atribuibles al CLIENTE y que pueden poner en riesgo la infraestructura de TELCEL.

SÉPTIMA. NOMBRE DE DOMINIO

A petición del CLIENTE, TELCEL registrará ante la entidad registradora autorizada el NOMBRE DE DOMINIO proporcionado al solicitar la contratación del SERVICIO, por lo que el CLIENTE garantizará que es el propietario o cuenta con la autorización del propietario de cualquier marca registrada o denominación que desee que TELCEL registre como NOMBRE DE DOMINIO que será utilizado como parte del SERVICIO.

El CLIENTE reconoce que TELCEL no puede garantizar que el NOMBRE DE DOMINIO solicitado por el CLIENTE se encuentre disponible o sea aprobado por la autoridad registradora correspondiente, teniendo TELCEL la facultad de requerir al CLIENTE proporcione otro NOMBRE DE DOMINIO si existen bases para considerar que dicho nombre es ofensivo, abusivo, difamatorio u obsceno, o infringe derechos de cualquier tercero en sus marcas registradas o denominaciones.

El CLIENTE será responsable de realizar los pagos de derechos y mantenimiento por el uso del NOMBRE DE DOMINIO, mismos que le serán notificados por TELCEL, por lo que el CLIENTE reconoce y acepta que TELCEL no será responsable en caso de pérdida del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE no realice el pago de derechos respectivo.

OCTAVA. DISPONIBILIDAD Y GARANTÍA DEL SERVICIO

TELCEL no garantiza la operación ininterrumpida de SERVICIO, sin embargo, si garantiza que el SERVICIO suministrado conforme a los presentes términos y condiciones, será prestado de manera que el CLIENTE pueda hacer uso del mismo de conformidad con lo establecido en la garantía de servicio y disponibilidad que se establecen en el Anexo 2 del presente documento.

En caso de incumplimientos a la garantía de servicio y disponibilidad señalados en el Anexo 2, ó en caso de presentarse fallas en el SERVICIO imputables única y exclusivamente a TELCEL, los cuales afecten la operación del mismo y genere que la prestación de dicho SERVICIO se dé por debajo de la garantía de servicio y disponibilidad señalados en el Anexo 2, TELCEL reembolsará la parte proporcional de la renta mensual por cada día de SERVICIO no suministrado en el entendido de que dicho reembolso, en ningún caso, podrá ser superior a un mes de la renta correspondiente al SERVICIO incumplido. Una vez determinado el importe, el mismo será bonificado por TELCEL al CLIENTE en la siguiente facturación.

NOVENA. ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE INFORMACIÓN

El CLIENTE reconoce y acepta que la información contenida en el SERVICIO, radica en un sistema de almacenamiento compartido, en donde se encuentra la información de todos los clientes del SERVICIO.

TELCEL realiza respaldos automáticos de la información cada 24 horas.

DÉCIMA. CAMBIO DE MODALIDAD DE SERVICIO

En caso de que el CLIENTE desee cambiar la modalidad del SERVICIO, deberá solicitar dicho cambio a TELCEL a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

DOWNGRADES: Para los casos en los que aplique, si el CLIENTE decide degradar alguno de los paquetes adquiridos por uno con menores características o menor precio durante el periodo de la suscripción, este será permitido y se cambiarán inmediatamente las características del plan al cual fue degradado y no se realizará reembolso alguno al CLIENTE por el tiempo restante de la suscripción contratada de inicio.

UPGRADES: Para los casos en los que aplique, si el CLIENTE decide realizar un cambio en el plan del servicio actual por alguno con mejores características y mayor precio, el cambio se efectuará en el momento y se cobrará la parte proporcional de los días disfrutados del primer paquete adquirido y la parte proporcional de los días restantes con el precio del nuevo paquete adquirido al cual se realizó el upgrade.

DÉCIMA PRIMERA. ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE TÉCNICO

TELCEL ofrece, sin costo adicional para el CLIENTE, el soporte en cuanto a dudas de facturación de los servicios Cloud en DIAS LABORALES, vía telefónica en el CENTRO DE ATENCIÓN (01800 8352358), en caso de soporte técnico especializado para activación, configuración, fallas críticas (tales como la negación del SERVICIO o imposibilidad para utilizar el SERVICIO), el horario de atención será las 24 horas los 365 días del año.

Para la asistencia y soporte técnico TELCEL se compromete a: (i) realizar una asesoría inmediata y discutir una referencia y un nivel de prioridad, cuando reciba por parte del CLIENTE la notificación de una falla o problema en el SERVICIO; (ii) proporcionar al CLIENTE un número de reporte cuando la falla o problema del SERVICIO no pueda ser resuelta de forma inmediata; (iii) realizar la clasificación del nivel de criticidad de la falla que presente el SERVICIO; (iv) notificar al CLIENTE cualquier cambio que pueda afectar el tiempo comprometido para la resolución de la falla y (v) notificar al CLIENTE cuando la falla del SERVICIO sea reparada.

Será responsabilidad del CLIENTE guardar el registro del número de reporte de la falla a través del cual podrá exigir a TELCEL la garantía de nivel de servicio, en términos de lo señalado en la cláusula octava del presente instrumento, en el entendido que el término de la garantía de nivel de servicio concluirá cuando el CLIENTE haya sido notificado de la resolución del problema y el CLIENTE acepte que el SERVICIO se ha restablecido. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE informe la no conformidad de la solución de su falla o que la solución a la falla ofrecida no haya sido efectiva.

TELCEL no cerrará el número de reporte de falla hasta conseguir la aceptación del CLIENTE de que el problema fue resuelto, el CLIENTE reconoce y acepta que TELCEL intentará localizarlo vía telefónica en tres ocasiones en un lapso de 6 a 8 horas; si después de estos intentos no se logra localizar al CLIENTE, TELCEL enviará un mail notificándole la resolución de la falla y el cierre del reporte.

TELCEL no será responsable de atender problemas tales como daños o problemas con el EQUIPO DE CÓMPUTO o software instalado por el CLIENTE en dicho EQUIPO DE CÓMPUTO, ni de los problemas que se presenten en el servicio de acceso a Internet contratado por el CLIENTE, durante la utilización del SERVICIO.

DÉCIMA SEGUNDA. TARIFAS DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PAGO

El CLIENTE deberá pagar a TELCEL por la prestación del SERVICIO la renta mensual que corresponda a la modalidad del SERVICIO contratado y de acuerdo a tarifas vigentes que se encuentran publicadas tanto en la página (www.telcel.com), como en la tienda en línea de Telcel Cloud (<https://tienda.cloud.telcel.com>) en el entendido que la aceptación por parte del CLIENTE a los términos y condiciones aquí estipulados, implica la aceptación de dichos cargos.

La renta mensual del SERVICIO, es independiente de cualquier otro cargo por otros servicios que se le presten al CLIENTE. Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que los cargos que correspondan por concepto del servicio telefónico y por el servicio de acceso a Internet no se encuentran incluidos dentro de la renta mensual del SERVICIO, por lo que deberán ser pagados de acuerdo a las tarifas vigentes para dichos servicios.

La facturación de los cargos del SERVICIO, se realizarán a través del sistema de facturación de TELCEL.

Para efectos de facturación los cargos correspondientes al SERVICIO deberán ser pagados en la fecha señalada en los mismos, en entendido que, si el pago del SERVICIO no es cubierto por el CLIENTE dentro de la fecha límite de pago, estipulada en la factura TELCEL, se procederá a suspender el uso del SERVICIO de conformidad con lo establecido en la cláusula décima cuarta del presente documento.

Cualquier cambio en los datos de facturación, se verá reflejado hasta el siguiente periodo de facturación del SERVICIO.

Intereses: En caso que el CLIENTE deje de pagar a TELCEL cualquier cantidad que conforme los presentes términos y condiciones le corresponda pagar, se obliga a pagar a TELCEL intereses moratorios a una tasa de interés igual a la tasa resultante de multiplicar por 2.0 (dos) la Tasa LIBOR 1 mes vigente a la fecha de recuperación de la suma adeudada en la fecha de pago. Los intereses moratorios se computarán a partir de la fecha en que ocurra el incumplimiento en el pago y por todo el tiempo en que continúe dicho incumplimiento y en su caso, antes y después de que dicho pago sea demandado y juzgado, hasta que este sea pagado. Dichos intereses moratorios se calcularán sobre la base de un año de 360 (trescientos sesenta) días y por el número de días calendario transcurridos durante el período citado en el presente párrafo.

Impuestos: Durante la vigencia de los presentes términos y condiciones, cada una de las partes será responsable de pagar los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y toda contribución que, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, les correspondan, ya sea que se causen en el ámbito federal, estatal o municipal. Las partes reconocen y aceptan que, en caso de que las autoridades competentes de carácter federal y/o estatal y/o municipal, modifiquen las bases y tasas de los impuestos, aportaciones, derechos, aprovechamientos y contribuciones que se causen conforme a los presentes términos y condiciones, e incluso que dichas autoridades determinen la aplicación de nuevos gravámenes fiscales, el importe total que el CLIENTE deba pagar será ajustado con la inclusión o traslado de éstos, a partir de su entrada en vigor, lo cual quedará reflejado en los comprobantes fiscales que al efecto se expidan.

DÉCIMA TERCERA. AJUSTES Y ACLARACIONES

A petición del CLIENTE, se podrán realizar aclaraciones y ajustes de los cargos relacionados con el SERVICIO en los siguientes casos: (i) cuando el CLIENTE reciba cargos y el SERVICIO no se haya suministrado por causas no atribuibles al CLIENTE, o (ii) por interrupción del SERVICIO, cuando ésta haya sido mayor a 3 (tres) días hábiles y las causas que originaron la interrupción no sean

imputables al CLIENTE, en el entendido que serán imputables al CLIENTE, aquellas fallas que se deriven o se relacionen con el software del CLIENTE, el EQUIPO DE CÓMPUTO y la red interna del CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE se ubique en cualquiera de los supuestos antes señalados, se bonificará, en el siguiente ciclo de facturación, la parte proporcional de la Renta Mensual, calculada en base al número de días que no se haya prestado el SERVICIO en el periodo mensual, el CLIENTE reconoce y acepta que la bonificación no podrá exceder la renta mensual pagada por el CLIENTE.

El CLIENTE acepta que no procederán ajustes de cargos con una antigüedad mayor a seis meses.

DÉCIMA CUARTA. SUSPENSIÓN

El CLIENTE reconoce y acepta que TELCEL podrá suspender la prestación del SERVICIO, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, cuando el CLIENTE no pague en el tiempo y la forma convenida el importe de cualquier contraprestación que conforme al presente instrumento le corresponda.

TELCEL restablecerá el SERVICIO cuando el CLIENTE acredite haber liquidado cualquier adeudo; en el entendido que si después de 30 (treinta) días naturales de haber realizado la suspensión del SERVICIO, TELCEL no recibe el pago correspondiente, TELCEL podrá dar de baja el SERVICIO sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial.

Asimismo, TELCEL se reserva el derecho de suspender el acceso al SERVICIO por requerimiento del proveedor del SERVICIO, en donde éste detecte una violación de seguridad o en cualquier momento si considera que el USUARIO AUTORIZADO está violando las condiciones de seguridad del SERVICIO o puede hacerlo potencialmente.

DÉCIMA QUINTA. RESTRICCIÓN EN EL USO DEL SERVICIO

El CLIENTE se obliga a:

- No efectuar o permitir cualquier acto en contra de los intereses de TELCEL y/o de cualquiera de sus clientes, que directa o indirectamente puedan repercutir en las actividades o imagen de negocios de TELCEL y/o de cualquiera de sus clientes.
- Cumplir en todo momento con las disposiciones jurídicas que regulan la prestación y uso del SERVICIO.
- Abstenerse de comercializar el SERVICIO.
- Abstenerse de modificar, copiar, revender o publicar sin autorización, el SOFTWARE o código del programa a través del cual se presta el SERVICIO.
- Limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO, obligándose a cubrir cualquier cargo, e inclusive los daños y perjuicios que se causen a TELCEL y/o a terceros derivados de su incumplimiento.

La inobservancia a lo establecido en esta sección, faculta a TELCEL, sin responsabilidad alguna a desconectar el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, así como exigir el pago de los daños y perjuicios ocasionados, además de ejercitar las acciones que conforme al presente le corresponda.

DÉCIMA SEXTA. RESPONSABILIDAD

El CLIENTE será responsable de:

- Que el EQUIPO DE CÓMPUTO cumpla con las características necesarias para proporcionar el SERVICIO.
- La administración del SERVICIO lo cual incluye las actualizaciones críticas del sistema operativo, respaldos de su información, aplicaciones y bases de datos propiedad del CLIENTE
- Configurar y administrar su acceso al SERVICIO incluyendo la configuración de su red, firewall, DNS, ruteadores y EQUIPO DE CÓMPUTO.
- De la conexión y pago del servicio de Internet.
- El uso, abuso o uso no autorizado de las claves y contraseñas para utilizar el SERVICIO, por lo que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando dichas claves y contraseñas se atribuirá al CLIENTE.

- Cambiar las claves y contraseñas de acceso al SERVICIO de manera periódica.
- Notificar a TELCEL a través del CENTRO DE ATENCIÓN en caso de existir la sospecha de que algún tercero no autorizado posea alguna contraseña o clave de acceso al SERVICIO.
- La creación, mantenimiento y diseño de toda la información de los USUARIOS AUTORIZADOS del SERVICIO.
- Creación y mantenimiento de políticas de protección contra virus para cubrir todo el EQUIPO DE COMPUTO y procedimientos internos.
- Respetar los derechos de autor, marca registrada, derechos de propiedad intelectual, implícitos en el SERVICIO por lo que el CLIENTE no deberá, ni permitirá que cualquier tercero copie, guarde, adapte, modifique, transmita o distribuya el SERVICIO con excepción a USUARIOS AUTORIZADOS.
- De no utilizar el SERVICIO para enviar publicidad no solicitada o material promocional, o deliberadamente recibir respuestas de publicidad no autorizada o material promocional enviado o provisto por un tercero.
- La información o contenido alojado en el SERVICIO.
- Registrar y renovar los NOMBRES DE DOMINIO que se utilicen en el SERVICIO y que no hayan sido transferidos o que forman parte del SERVICIO de TELCEL.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a TELCEL de cualquier reclamación, demanda y/o acción legal que pudiera derivarse del uso que el CLIENTE o terceras personas relacionadas con el CLIENTE hagan del SERVICIO, que implique daño, alteración y/o modificación a la red, medios y/o infraestructura a través de la cual se presta el SERVICIO.
- Sacar y mantener en paz y a salvo a TELCEL de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de ésta y/o sus clientes, derivada de los hechos descritos en la presente cláusula.

TELCEL será responsable de prestar el SERVICIO, conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones y sus Anexos, por lo que TELCEL no será responsable cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) De la configuración inadecuada del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- b) Verificar y/o evaluar archivos dañados, con códigos maliciosos. Por lo anterior, TELCEL no será responsable de reparar, vacunar y/o descifrar cualquier archivo enviado por el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS para ser respaldado a través del SERVICIO.
- c) De la información o transmisión de los datos, de los tiempos de acceso, de eventuales restricciones de acceso a una red y/o un servidor específico conectado a Internet.
- d) Por qué el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS utilicen el SERVICIO en forma distinta a lo establecido en el presente instrumento.
- e) Fallas en el SERVICIO ocasionadas por la incompatibilidad entre el SERVICIO y cualquier otro servicio que el CLIENTE y/o los USUARIOS AUTORIZADOS tengan contratado.

La responsabilidad de TELCEL, en caso de incumplimiento a cualquiera de las obligaciones que conforme al presente le correspondan, queda limitada al pago de los daños directos ocasionados al CLIENTE y/o cualquier tercero, el cual por ningún motivo podrá exceder de la renta mensual pagada por el CLIENTE en el mes inmediato anterior a aquél en que ocurrió el incumplimiento.

En ningún caso, TELCEL responderá por daños consecuenciales o indirectos, pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme a lo establecido en el presente le corresponden.

DÉCIMA SÉPTIMA. VIGENCIA

La vigencia de los presentes términos y condiciones será por tiempo indeterminado y entrará en vigor a partir de la fecha en que el CLIENTE contrate el SERVICIO.

No obstante, lo anterior, el SERVICIO contratado por el CLIENTE tendrá la vigencia mínima que para tal efecto se establece en el Anexo 1 de los presentes términos y condiciones.

DÉCIMA OCTAVA. BAJA DEL SERVICIO

El CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO en cualquier momento, en cuyo caso deberá dar aviso llamando al CENTRO DE ATENCIÓN, quedando obligado el CLIENTE a cubrir la renta mensual completa, independientemente del día en que sea presentada la notificación de baja del SERVICIO.

Asimismo, el CLIENTE reconoce y acepta que se dará de baja el SERVICIO en forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial, en los siguientes casos:

- a. Por violaciones del CLIENTE a cualesquiera de las obligaciones estipuladas en los presentes términos y condiciones.
- b. Por mandamiento de autoridad competente que así lo determine.
- c. En caso de que el CLIENTE: (i) deje de cubrir sus obligaciones de pago; (ii) realice la baja de la LINEA TELCEL o deje de cumplir con los requisitos señalados en la cláusula tercera del presente documento y (iii) contravenga lo estipulado en la cláusula décima quinta.

Al darse de baja el SERVICIO, el CLIENTE ya no tendrá acceso al SERVICIO contratado, ni a la información contenida en el mismo, así como de las aplicaciones y LICENCIA DE SOFTWARE instaladas por el CLIENTE, por lo que será responsabilidad del CLIENTE realizar el proceso de respaldo o de eliminación del contenido de la información contenida en el SERVICIO, asimismo, la baja del SERVICIO implica que ya no se renovará el registro del NOMBRE DE DOMINIO en caso de que el CLIENTE haya solicitado el mismo.

DÉCIMA NOVENA. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El CLIENTE guardará estricta confidencialidad con respecto a la documentación e información impresa, verbal, audiovisual o de cualquier otra índole que TELCEL le proporcione para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones.

VIGÉSIMA. CESIÓN DE DERECHOS Y SUBCONTRATACIÓN

Salvo autorización previa y por escrito de TELCEL, los derechos y obligaciones derivadas del presente instrumento en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna por el CLIENTE.

TELCEL podrá subcontratar las obligaciones a su cargo, siendo responsable frente al CLIENTE del cumplimiento de las obligaciones subcontratadas.

VIGÉSIMA PRIMERA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Ante el evento de un caso fortuito o de fuerza mayor que impida parcial o totalmente la prestación del SERVICIO, cualquiera de las partes podrá dar por terminado la prestación del mismo, sin responsabilidad alguna, mediante aviso por escrito dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a que esta circunstancia haya ocurrido, quedando obligado el CLIENTE a realizar los pagos que se encuentren pendientes de liquidación relacionados con el SERVICIO que se le hubiera prestado al CLIENTE hasta la fecha en que ocurrió tal evento.

En caso de que se presente un caso fortuito o de fuerza mayor y el CLIENTE haya realizado el pago de las contraprestaciones de manera anticipada respecto del SERVICIO, TELCEL procederá a la bonificación de las cantidades no devengadas.

VIGÉSIMA SEGUNDA. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones o avisos que las partes deban darse conforme a este documento, se efectuarán en los domicilios que a continuación se señalan:

TELCEL

Lago Zurich No 245 Edif. Telcel Col. Ampliación Granada.
C.P. 11529 Del. Miguel Hidalgo, México, Distrito Federal.

CLIENTE

En caso de cambio de domicilio, las partes se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días naturales de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las partes no se notifiquen por escrito el cambio de sus domicilios,

todas las diligencias, avisos, emplazamientos y notificaciones judiciales o extrajudiciales, se entenderán válidamente practicados en los domicilios indicados en este documento.

VIGÉSIMA TERCERA. RECONOCIMIENTO CONTRACTUAL

Los presentes términos y condiciones junto con el contrato de prestación de servicios constituyen la plena, total y única manifestación de la voluntad de las partes, por lo que cualquier acuerdo, escrito, notificación u oferta, realizada previamente a éstos términos y condiciones, sea de manera escrita o verbal, y que se relacione directa o indirectamente con el objeto del presente instrumento, queda sin efecto alguno, por lo que ninguna de las partes se reserva acción o derecho alguno que ejercer, derivado de cualquiera de dichos actos previos a la aceptación del presente documento.

VIGÉSIMA CUARTA. MODIFICACIONES

Los presentes términos y condiciones podrán ser modificados por TELCEL, sin previo aviso, en cuyo caso la versión modificada se pondrá a disposición del CLIENTE a través de la página web www.telcel.com, por lo que será responsabilidad del CLIENTE consultar de manera periódica los términos y condiciones vigentes y en caso de no estar de acuerdo con su contenido y alcances, el CLIENTE podrá solicitar la baja del SERVICIO conforme a lo señalado en la cláusula décima octava de este instrumento.

VIGÉSIMA QUINTA. ANEXOS

Los anexos de los presentes términos y condiciones forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

VIGÉSIMA SEXTA. DATOS PERSONALES.

Las PARTES acuerdan que los datos personales del CLIENTE (persona física), incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en las bases de datos de TELCEL, serán tratados y/o utilizados por esta última y/o las empresas controladoras de esta última y/o filiales y/o subsidiarias de TELCEL y/o aquellos terceros que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar dichos datos personales de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se derivan del presente Contrato y/o con fines mercadológicos o publicitarios.

El CLIENTE podrá ejercer los derechos que les confiere la Ley antes referida, mediante una solicitud por escrito, que deberá ser presentada en el domicilio de TELCEL. Todas las solicitudes que sean presentadas a TELCEL independientemente del medio utilizado por los titulares, deberán: (i) Incluir el nombre y firma autógrafa del CLIENTE, así como un domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud, (ii) acompañar los documentos oficiales que acrediten la identidad del CLIENTE, (iii) incluir una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales ejercitará los derechos que les confiere la Ley y (iv) incluir cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales de que se traten.

El CLIENTE manifiesta su conformidad para que TELCEL lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales en términos de lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de TELCEL el cual está publicado en la página web Telcel.com

VIGÉSIMA SÉPTIMA. LEYES Y JURISDICCIÓN

La interpretación y cumplimiento del contenido y alcance del presente instrumento se regirá por las disposiciones aplicables de los Estados Unidos Mexicanos, acordando las partes someterse expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México Distrito Federal y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares o convencionales, presentes o futuros, o por cualquier otra causa. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá acudir, en la vía administrativa, ante la Procuraduría Federal del Consumidor para la resolución de cualquier controversia relacionada con el SERVICIO.

ANEXO 1 CARACTERÍSTICAS Y MODALIDADES DE LOS SERVICIOS

1. SEGURIDAD NEGOCIOS (Intel Security)

Centro de seguridad para las computadoras de un negocio, incluye:

Oferta Base:

- Consola de administración Web
- Anti-virus
- Anti-spyware
- Anti-phishing
- Firewall
- Filtrado de Contenido Web
- Protección de Servidores de Correo

Plan	(Equipos Soportados)
Seguridad Negocios 5	5 PC's
Seguridad Negocios 10	10 PC's
Seguridad Negocios 20	20 PC's
Seguridad Negocios 50	50 PC's
Seguridad Negocios 100	100 PC's

Políticas Comerciales:

- No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

2. CORREO EXCHANGE ADMINISTRADO (Microsoft-Triara)

Cuentas de Correo Corporativas con dominio propio y consola de administración para un mejor manejo de las cuentas.

Oferta Base:

CARACTERÍSTICAS/PLANES	BÁSICO (5 CUENTAS)	PLUS (3 CUENTAS)	PREMIUM (1 CUENTA)
Almacenamiento	1 GB	5 GB	25 GB
Tipo de Acceso	POP3 / IMAP / SMTP	POP3 / IMAP / SMTP / MAPI	POP3 / IMAP / SMTP / MAPI
	OWA (Outlook Web App)	OWA (Outlook Web App)	OWA (Outlook Web App)
Acceso Móvil	x	ActiveSync	ActiveSync
Descarga de Software	x	x	Outlook 2010
Tamaño máximo de mensaje enviado	20 MB	20 MB	20 MB

Servicios Adicionales:

SERVICIO
Almacenamiento adicional 5 GB

Políticas Comerciales:

- No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

3. OFFICE 365 (Microsoft)

Herramienta de colaboración y productividad para las empresas.

		PLANES SUITES OFFICE 365				
Características	Negocio Esencial	Negocio	Negocio Premium	Mediana Empresa	Empresarial 1	Empresarial 3
Correo electrónico (Almacenamiento)	50 GB	50 GB	50 GB	50 GB	50 GB	50GB
Office	 Online: Word, OneNote, PowerPoint y Excel				 Online: Word, OneNote, PowerPoint y Excel	
Uso compartido de contactos y calendario	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Antivirus y Antispam	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Portal para compartir archivos	10 GB y 500 MG por usuario	No	10 GB y 500 MG por usuario	10 GB y 500 MG por usuario	10 GB y 500 MG por usuario	10 GB y 500 MG por usuario
Sitio de intranet para su equipo	1 subsitio	No	1 subsitio	20 subsitios	Hasta 3000 subsitios	Hasta 3000 subsitios
Stio Personal (OneDrive)	1TB	1TB	1TB	1TB	1TB	1TB
	por usuario	por usuario	por usuario	por usuario	por usuario	por usuario
Video llamada de PC a PC	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Office Web Apps	Ver y editar	Ver y editar	Ver y editar	Ver y editar	Ver y editar	Ver y editar
Congrencias Web ilimitadas hasta 250 participantes	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Archiving	No	No	No	No	No	Sí
Integración con Active Directory	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Integración con Voz	No	No	No	No	No	No

Correo Electrónico Exchange Online			
Características	Correo Exchange Online Kiosco	Exchange Online Plan 1	Exchange Online Plan 2
Correo electrónico (MAPI)	2 GB (POP)	50 GB	Ilimitado
Microsoft Exchange ActiveSync	No	Sí	Sí
Correo de Voz	No	No	Sí

Portal en Línea (Share Point)		
Características	Plan 1	Plan 2
Almacenamiento	10 GB + 500 MB/usuario	10 GB + 500 MB/usuario
Integración con Office Web Apps	Ver documentos	Ver y editar documentos
Acceso a servicios de Visio y Excel	No	Sí

Skype for Business	
Características	Plan 2
Mensajería instantánea	Sí
Videollamadas (1 a 1)	Sí
Compartir escritorio y aplicaciones	Sí
Reuniones en línea (hasta 250 participantes)	Sí

Office Professional Plus 2013
Características
Renta mensual por licencia, incluye Microsoft: Outlook 2010, Word 2010, Powerpoint 2010, Excel 2010, One Note 2010, Access 2010, Info Path 2010.
Servicios Adicionales
Características
Archiving para Correo Exchange
1 GB de almacenamiento adicional de Share Point

Políticas comerciales:

- No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

TERMINOS GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS ON LINE

Los presentes términos se aplicarán al uso de todos los programas de software y servicios online de Microsoft, por lo que podrá acceder y utilizar el servicio online como se describe a continuación:

- Programas de Terceros.** Si otros términos acompañan a un programa licenciado por un tercero, esos términos se aplican al uso que haga de él.
- Código de Versión Preliminar.** Si otros términos acompañan al código de versión preliminar, esos términos se aplican al uso que haga de él.
- Actualizaciones y Complementos.** Podemos actualizar o complementar el software que se licencia. En tal caso, podrá utilizar esa actualización o complemento con el software. Si otros términos acompañan a una actualización o complemento, esos términos se aplican al uso que haga de él.
- Licencia.** significa el derecho a copiar, instalar, utilizar, acceder, mostrar, ejecutar y/o de cualquier otra forma interactuar con un Producto
- Limitaciones de la Licencia.** La Licencia otorgada al amparo del presente está sujeta a la obligación de pago que usted tiene y queda sujeta a todos los derechos y limitaciones del contrato (incluyendo aquellos que de tiempo en tiempo publique MICROSOFT). Esta Licencia es una licencia no exclusiva, intransferible y no perpetua.
- Limitaciones Técnicas.** Debe cumplir con todas las limitaciones técnicas de los productos que sólo permiten utilizarlos de determinadas formas. No puede obviarlas. Para obtener más información visite <http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/TechLimit.aspx>.
- Otros Derechos.** Los derechos de acceso al software en cualquier dispositivo no le otorgan ningún derecho a implementar patentes de Microsoft u otra propiedad intelectual e industrial de software o dispositivos que accedan a ese dispositivo.
- Funcionalidad adicional.** Podremos proporcionar funcionalidades adicionales para los productos por lo que es posible que se apliquen otras tarifas y términos de licencia.
- Notificaciones de Transferencia de Datos.** Se pueden incluir en los productos servicios basados en Internet. No podrá utilizar estos servicios basados en Internet de ninguna manera que pueda causarles daños o que obstaculice el uso a otros usuarios. No podrá utilizar los servicios para intentar acceder sin autorización a cualquier servicio, dato, cuenta o red, sean cuales fueran los métodos.
 - Consentimiento para Transferencia de Datos a través de Servicios basados en Internet.** Las Notificaciones de Transferencia de Datos en <http://microsoft.com/licensing/contracts> identifican las características del software que conectan a través de Internet a los sistemas informáticos de Microsoft o de nosotros. También identifican los productos en los que se encuentran. Algunas características están en más de un producto. En algunos casos, usted no será notificado por separado cuando alguna de estas características se conecte. Podrá optar por desactivar estas características o por no utilizarlas. Al utilizarlas, autoriza la transmisión de esta información, en el entendido que no se utiliza esta información para identificarlo o contactarlo.
 - Información sobre el equipo.** Estas características utilizan protocolos de Internet, que envían a los sistemas de equipo correspondientes la información, como la dirección de protocolo de Internet, el tipo de sistema operativo y de explorador, el nombre y la versión del software en uso, y el código de idioma del dispositivo en el cual se instaló el software. Esta información se utiliza únicamente para poner a su disposición los servicios basados en Internet.
 - Uso de Información.** Podemos utilizar la información del equipo, la información del acelerador, la información de las sugerencias de búsqueda, los informes de error, los informes de código malintencionado y los informes de filtrado URL para mejorar su software y servicios. Asimismo, podremos compartirla con otras personas, como proveedores de software y hardware, los cuales podrán utilizar la información para mejorar la forma en que se ejecutan sus productos con software de Microsoft.
- Uso Indebido de Servicios basados en Internet.** No podrá utilizar dichos servicios de una manera tal que pueda perjudicar u obstaculizar su uso por parte de otros usuarios. No podrá utilizar los servicios para intentar acceder sin autorización a cualquier servicio, dato, cuenta o red, sean cuales fueran los métodos.
- Documentación.** Toda persona que tenga acceso válido a su equipo o red interna puede copiar y utilizar la documentación correspondiente del Software con Licencia para propósitos de referencia interna. La documentación no incluye libros electrónicos.

- l. Activación de Productos.** Algunos productos requieren activación para instalarlos o ingresar a ellos. La activación asocia el uso del software con un dispositivo específico. Para obtener información acerca de cuándo se requiere la activación o una clave, consulte el vínculo de la sección Activación del Producto en <http://www.microsoft.com/licensing>. Usted es responsable del uso de las claves que se le hayan asignado y de la activación de los productos a través de los equipos del Servicio de administración de claves (KMS). No debe revelar las claves a terceros.
- m. Componentes de fuente.** Mientras el software se esté ejecutando, puede utilizar sus fuentes para mostrar e imprimir contenido. Usted solo podrá
 - incrustar las fuentes en el contenido, de acuerdo con lo que permitan las restricciones de incrustación de fuentes; y
 - descargarlas temporalmente en una impresora u otro dispositivo de salida para imprimir contenido.
- n. Uso de Más de un Producto o Funcionalidad al Mismo Tiempo.** Necesita una licencia para cada producto y funcionalidad con licencia independiente que se utilice en un dispositivo o que emplee un usuario. Por ejemplo, si utiliza Office en Windows, deberá tener licencia tanto para Office como para Windows.
- o. Multiplexación.** Hardware o software que utilice para:
 - agrupar conexiones,
 - reenrutar información,
 - disminuir el número de dispositivos o usuarios que acceden o utilizan directamente el producto, o
 - disminuir el número de entornos de sistema operativo, dispositivos o usuarios que el producto administra directamente,(en ocasiones se denomina “multiplexación” o “agrupación”), no disminuye el número de licencias de cualquier tipo que necesite.

TERMINOS GENERALES DE LICENCIA PARA SERVICIOS ON LINE

- a. Licencias de Suscripción de Usuario (SLs de Usuario) y Licencias de Suscripción de Dispositivo (SLs de Dispositivo).**
 - Si se indica un servicio online en la siguiente tabla, debe adquirir y asignar SLs de Usuario o SLs de Dispositivo a sus usuarios y dispositivos como se describe en la tabla. Si se enumeran tanto SL de Usuario como SL de Dispositivo para el servicio online, podrá adquirir y asignar cualquiera de estos tipos para utilizar el servicio online.
 - Una partición o división de hardware se considera un dispositivo independiente.

Servicios online que requieren SLs de Usuario o Dispositivo		
Servicios online	SL de Usuario/Dispositivo	Requerido para cada uno de sus...
Exchange Online Basic	<ul style="list-style-type: none"> SL de Usuario de Exchange Online Basic 	Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado
Exchange Online Kiosk	<ul style="list-style-type: none"> SL de Usuario de Exchange Online Kiosk, o SL de Usuario de Office 365 Plan K1, o SL de Usuario de Office 365 Plan K2. 	Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado
Exchange Online Plan 1	<ul style="list-style-type: none"> SL de Usuario de Exchange Online Plan 1, o SL de Usuario de Exchange Online Plan 2, o SL de Usuario de Office 365 Plan E1, o SL de Usuario de Office 365 Plan E2, o SL de Usuario de Office 365 Plan E3, o SL de Usuario de Office 365 Plan E4. 	<p>Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado</p> <p>El archivado se puede utilizar exclusivamente para almacenamiento de mensajes.</p>
Exchange Online Plan 2	<ul style="list-style-type: none"> SL de Usuario de Exchange Online Plan 2, o SL de Usuario de Office 365 Plan E3, o SL de Usuario de Office 365 Plan E4. 	<p>Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado.</p> <p>El archivado se puede utilizar exclusivamente para almacenamiento de mensajes.</p>
Exchange Online Archiving	<ul style="list-style-type: none"> SL de Usuario de Exchange Online Archiving 	Usuarios cuyos datos ² de cliente sean procesados y almacenados por el servicio online o software relacionado
Lync Online Plan 2	<ul style="list-style-type: none"> SL de Usuario de Lync Online Plan 2, o SL de Usuario de Office 365 Plan E1¹ o SL de Usuario de Office 365 Plan E2, o SL de Usuario de Office 365 Plan E3, o SL de Usuario de Office 365 Plan E4, o SL de Usuario de Live Meeting Professional, o SL de Usuario de Live Meeting Standard. 	<p>Usuarios autenticados que obtienen acceso al servicio online o software relacionado. Sin embargo,</p> <p>(i) los Usuarios con licencia para Lync Online Plan 1</p> <p>(ii) los Usuarios con licencia para CAL de Lync Server, edición Standard</p> <p>(iii) los Usuarios con licencia para CAL de Lync Server Enterprise</p> <p>no necesitan licencias USL para acceder al servicio online con un propósito distinto a programar o llevar a cabo una conferencia web.</p>

Servicios online que requieren SLs de Usuario o Dispositivo		
Servicios online	SL de Usuario/Dispositivo	Requerido para cada uno de sus...
Office Web Applications	<ul style="list-style-type: none"> • SL de Usuario de Office Web Applications, o • SL de Usuario de Office 365 Plan K2, o • SL de Usuario de Office 365 Plan E2, o • SL de Usuario de Office 365 Plan E3, o • SL de Usuario de Office 365 Plan E4. 	Usuarios que acceden al servicio online o software relacionado.
SharePoint Online Kiosk	<ul style="list-style-type: none"> • SL de Usuario de Office 365 Plan K1, o • SL de Usuario de Office 365 Plan K2. 	Usuarios autorizados ³ que acceden al servicio online o software relacionado con acceso “sólo lectura” para ver el contenido del sitio y con “privilegios de edición” para los usuarios K2 Plan Office 365 y formularios InfoPath o basado en el explorador que acceden al servicio online para crear y editar documentos Office. No se permite otro tipo de acceso y uso del servicio.
SharePoint Online Plan 1	<ul style="list-style-type: none"> • SL de Usuario de SharePoint Online Plan 1, o • SL de Usuario de SharePoint Online Plan 2, o • SL de Usuario de Office 365 Plan E1, o • SL de Usuario de Office 365 Plan E2, o • SL de Usuario de Office 365 Plan E3, o • SL de Usuario de Office 365 Plan E4. 	Los usuarios autorizados ³ que accedan a datos que sean procesados por el servicio online o el software relacionado. Sin embargo, no podrá obtener acceso a servicios de Infopath, Excel, Access y Visio.
SharePoint Online Plan 2	<ul style="list-style-type: none"> • SL de Usuario de SharePoint Online Plan 2 • SL de Usuario de Office 365 Plan E3, o • SL de Usuario de Office 365 Plan E4. 	Usuarios autenticados que obtienen acceso al servicio online o software relacionado.

¹ Los clientes de Lync Online Plan 2 existentes o que estén renovando y que tengan SLs de Usuario vigentes de Business Productivity Online Suite el 27 de junio de 2011 podrán continuar accediendo y utilizando el servicio Live Meeting en virtud de los términos de licencia en los Derechos de Uso de los Servicios Online de abril de 2011 después de que han migrado desde Business Productivity Online Suite a Office 365 Plan E1 y hasta el 1 de abril de 2013 o la expiración de las correspondientes SLs de Usuario de Office 365 Plan E1 (lo que ocurra primero). Los Clientes cuyos términos de SL de Usuario se extiendan más allá del 1 de abril de 2013, pueden acceder únicamente a los componentes del servicio Office 365 después de dicha fecha. Los Clientes con nuevas SL de Usuario de Office 365 Plan E1 que hayan comenzado después del 27 de junio del 2011, no pueden acceder a Live Meeting.

² “Usuarios externos” son los usuarios que no son (i) sus empleados o los empleados de sus filiales, o (ii) sus contratistas o representantes in situ o los de sus filiales.

³Vista Previa de Funcionalidades para los Usuarios Externos. Una vista previa está disponible para acceso de los usuarios externos autorizados². Conforme la Vista Previa, usted puede invitar a los usuarios externos autorizados a acceder externamente a los sitios SharePoint a través de la funcionalidad Compartir-por-Correo de SharePoint Online sin adquirir o asignar SLs de Usuario a dichos usuarios. La Vista Previa finaliza con la próxima actualización importante de los servicios en cuyo momento Microsoft podrá escoger poner a disposición el mismo acceso conforme una suscripción de licencia por separada. El uso de los servicios online y del software relacionado conforme la Vista Previa está sujeto a los términos y condiciones de su contrato de licencias por volumen y estos derechos de uso de los servicios online.

Reasignación de SL de Usuario y Dispositivo. Tiene derecho a:

- reasignar de manera permanente la SL de Usuario de un usuario a otro, o la SL de Dispositivo de un dispositivo a otro; o bien
- reasignar temporalmente una SL de Usuario a un trabajador temporal mientras el primer usuario se encuentre ausente, o la SL de Dispositivo a un dispositivo de sustitución mientras el primer dispositivo esté fuera de servicio. Sin embargo, no se permiten reasignaciones temporales para permitir trabajos rotativos o en turnos similares.

b. Licencias de Suscripción Complementarias (SLs complementarias). Las SLs de Complemento se encuentran disponibles como licencias opcionales o licencias obligatorias, en función del servicio online. Para los servicios online que aparecen en la lista a continuación:

- podrá adquirir SLs de Complemento y utilizar ese servicio online como se describe en la tabla y
- debe adquirir SLs de Complemento obligatorias para utilizar ese servicio online como se describe en la tabla.

Servicios online que requieren SLs Complementarias		
Servicios online	SL Complementaria	Cuando se requiera...
SharePoint Online Plan 1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia de Suscripción de Complemento de SharePoint Online Extra Storage 	Por cada gigabyte de almacenamiento que supere el almacenamiento otorgado con las licencias SL de Usuario.

c. Licencias de Suscripción de Usuario de Aplicaciones de Desktop (SL de Usuario). Si se indica un servicio online de aplicaciones de desktop en la siguiente tabla, puede adquirir y ceder SL de Usuario a sus usuarios tal y como se describe en la tabla.

Servicios Online que Requieren SL de Usuario		
Servicios online	SL de Usuario	Permite lo siguiente
Suscripción a Office Professional Plus	<ul style="list-style-type: none"> • SL de Usuario de Office Professional Plus, o • SL de Usuario de Office 365 Plan E3, o • SL de Usuario de Office 365 Plan E4. 	Cada usuario a quien ceda una SL de Usuario podrá instalar y utilizar una copia del software por dispositivo en hasta 5 dispositivos a la vez.

- **Reasignación de SL de Usuario.** Tiene derecho a:
 - reasignar permanentemente una SL de Usuario desde un usuario a otro; o
 - reasignar temporalmente una SL de Usuario a un trabajador temporal, mientras el primer usuario está ausente.
- **Actualización de Software y Servicio Online.** Si proporcionamos una actualización importante al software con licencia en virtud de sus SL de Usuario para el servicio online, debe instalar la actualización en todos los dispositivos a través del servicio online para prevenir una interrupción del servicio online.
- **Conexión Necesaria.** Cada usuario a quien ceda una SL de Usuario debe conectar cada dispositivo a Internet una vez que haya instalado el software al menos una vez cada 45 días. Si un usuario no cumple con este requisito, la funcionalidad del software puede verse afectada.
- **Uso Remoto.** Usted podrá permitir que otros usuarios accedan remotamente al software para la prestación de servicios de soporte. No se permite otro uso de acceso remoto.
- **Validación de la Suscripción.** Microsoft puede comprobar automáticamente la versión de cualquier versión de software que sus usuarios hayan instalado en cualquier dispositivo. Los dispositivos en que se instala el software periódicamente podrán proporcionar información para comprobar que el software cuenta con una licencia adecuada y que los Términos no han

expirado. Esta información incluye la versión de software, el Windows Live ID del usuario, la información de identificación del producto, un identificador de la máquina y la dirección de protocolo de Internet del dispositivo. Si el software no tiene una licencia adecuada, su funcionalidad se verá afectada. Sólo puede obtener actualizaciones de software de Microsoft o de fuentes autorizadas. Consulte información sobre la obtención de actualizaciones de fuentes autorizadas en www.microsoft.com/genuine/downloads/faq.aspx. **Al utilizar este software, autoriza la transmisión de la información descrita en esta sección.**

- **Elementos y plantillas multimedia.** Las imágenes multimedia, las imágenes prediseñadas, las animaciones, los sonidos, la música, los clips de vídeo y otros tipos de contenido son “elementos multimedia”. Podrá acceder a los elementos multimedia suministrados con el software o como parte de un servicio relacionado. Podrá copiar y utilizar dichos elementos multimedia en proyectos y documentos. No podrá:
 - vender, otorgar licencia o distribuir copias de elementos multimedia por sí mismos o como un producto si el valor principal del producto es el elemento multimedia;
 - conceder a sus clientes derechos de licencia o distribución de los elementos multimedia;
 - otorgar licencia ni distribuir para fines comerciales los elementos multimedia que incluyan la representación de particulares, gobiernos, logotipos, marcas o emblemas identificables ni utilizar estos tipos de imágenes de forma que pueda implicar una aprobación o asociación con su producto, entidad o actividad; ni
 - crear trabajos obscenos ni inmorales con los elementos multimedia.
 - Para obtener más información, visite www.microsoft.com/permission.
- **Componentes de Fuente.** Podrá utilizar las fuentes instaladas por el software o como parte de un servicio relacionado para mostrar e imprimir contenido. Podrá exclusivamente incrustar fuentes en el contenido, de acuerdo con lo que permitan las restricciones de incrustación de fuentes y podrá descargarlas temporalmente a una impresora o a otro dispositivo de salida para imprimir contenido.

TERMINOS ADICIONALES A LOS SERVICIOS ON LINE

a. **Actualizaciones de los términos de licencia.** Podremos actualizar estos términos de licencia en cualquier momento. Los cambios en estos términos de licencia que presentemos con actualizaciones o complementos, cuya realización sea requisito legal o que no afecten sustancialmente su uso del servicio online se aplicarán inmediatamente. Para cualquier otro cambio, el uso que haga del servicio online bajo cualquier tipo de licencia existente se registrará por estos términos de licencia sin esas actualizaciones durante el periodo mayor entre:

- a. 12 meses contados a partir de la primera vez que lo utiliza; o
- b. la duración del periodo comprometido.

Procuraremos notificarle de las actualizaciones al menos 30 días antes de que entren en vigor. Se entenderá que acepta los nuevos términos si utiliza el servicio online una vez que los hayamos publicado en estos derechos de uso de los productos o después que le enviemos una notificación por correo electrónico para informarle de las actualizaciones.

b. **Actualizaciones del servicio online.** Podremos modificar las funcionalidades o características o lanzar una versión nueva del servicio online y del software en cualquier momento. Después de una actualización, es posible que algunas funcionalidades o características anteriormente disponibles cambien o dejen de estar disponibles. Si actualizamos el servicio online o el software y no utiliza el servicio online o software actualizado, es posible que algunas características no se encuentren disponibles y que se interrumpa el uso que haga del software y servicio online.

c. **Suspensión de un Servicio Online.**

(1) **Suspensión del Servicio Online.** Podremos suspender el Servicio Online completamente o en parte en las siguientes circunstancias:

- o si consideramos que el uso que hace usted del Servicio Online supone una amenaza directa o indirecta a nuestra integridad o función de red o el uso de cualquier persona del Servicio Online;
- o si resulta razonablemente necesario para prevenir el acceso no autorizado a Datos de Cliente;
- o en la medida necesaria para cumplir los requisitos legales o
- o si infringe cualquiera de los términos señalados en el presente documento.

(2) **Nuestra promesa de suspensión.** Cualquier suspensión de un Servicio Online conforme a esta sección se aplicará a la parte mínima necesaria del Servicio Online y solo será vigente mientras sea razonablemente necesario para abordar los problemas que originaron la suspensión.

(3) **Notificación de suspensión.** Le daremos una notificación previa antes de suspender un Servicio Online, excepto cuando creamos razonablemente que se requiere una suspensión inmediata.

(4) **Nuestro derecho a terminar el Servicio Online.** Si no se ocupa de los motivos de la suspensión en un plazo de 30 días después de que suspendamos el Servicio Online, podemos terminar su Suscripción y reservarnos el derecho de eliminar sus Datos de Cliente sin ningún periodo de retención.

d. **Expiración o Resolución del Servicio Online.** Tras la expiración o la resolución de la suscripción al servicio online, deberá ponerse en contacto e informarnos de si desea:

- (1) deshabilitar su cuenta y después eliminar sus datos de cliente; o
- (2) retener sus datos de cliente almacenados en el servicio online en una cuenta de función limitada durante al menos treinta (30) días después de la expiración o terminación de la suscripción (el "periodo de retención"), de modo que usted pueda extraer los datos.
 - o Si indica (1), no podrá extraer los datos de cliente de su cuenta. Si no indica (1) ni (2), retendremos los datos de cliente de acuerdo con (2).
 - o Después de la expiración del periodo de retención, deshabilitaremos su cuenta y después eliminaremos sus datos de cliente. Las copias almacenadas en caché o que tengan copia de seguridad se depurarán dentro de los quince (15) días siguientes al periodo de retención.

- Es posible que el servicio online no admita la retención o extracción del software proporcionado por el cliente para utilizarlo en el servicio online.
- **Ausencia de Responsabilidad por la Eliminación de Datos de Cliente.** Está de acuerdo en que, salvo por lo descrito en estos términos, no tenemos ninguna obligación de conservar, exportar o devolverle sus datos de cliente. Igualmente, está de acuerdo en que la eliminación de sus datos de cliente, conforme a estos términos, no conlleva ningún tipo de responsabilidad por nuestra parte.
- e. **Disponibilidad del Servicio Online.** La disponibilidad del servicio online, parte de su funcionalidad y las versiones de idioma varían según el país. Los usuarios finales únicamente podrán utilizar el servicio online, o cierta funcionalidad del servicio online, conforme esté disponible en la ubicación principal del usuario final. Puede encontrar información sobre la disponibilidad en <http://www.microsoft.com/online/faq.aspx#international> o en un sitio alternativo que Microsoft identifique.
- f. **Responsabilidad de sus cuentas.** Usted será responsable de sus contraseñas, si las tiene, y de cualquier actividad con sus cuentas de servicio online, incluidas las de usuarios a los que abastezca y de las interacciones con terceros que tengan lugar a través de su cuenta o de sus cuentas asociadas. Debe mantener la confidencialidad de sus cuentas y contraseñas. Es su obligación informarnos inmediatamente sobre cualquier uso indebido de sus cuentas o sobre cualquier incidente de seguridad relacionado con el servicio online.
- g. **Uso del software con los servicios online.** Puede que deba instalar determinado software de Microsoft con el fin de iniciar sesión y utilizar el servicio online. En tal caso, se aplican los términos siguientes:
 - **Términos de Licencia del Software de Microsoft.** Podrá instalar y utilizar el software en sus dispositivos únicamente para utilizarlo con el servicio online. Su derecho a utilizar el software finaliza cuando su derecho a utilizar el servicio online termina o expira o cuando actualizamos el servicio online y ya no admite el software, lo que ocurra primero. Debe desinstalar el software cuando finalice su derecho a utilizarlo. También es posible que en ese momento lo desactivemos.
 - **Actualizaciones automáticas para software de Microsoft.** Periódicamente, podemos comprobar su versión del software y recomendar o descargar actualizaciones para sus dispositivos. Es posible que no se le notifique cuando descarguemos la actualización.
- h. **Uso de otros sitios web y servicios.** Puede que deba utilizar determinados sitios web o servicios de Microsoft con el fin de acceder y utilizar los servicios online. En tal caso, se aplican los términos de uso asociados con dichos sitios web o servicios a su uso de ellos, según corresponda.
- i. **Contenido y servicios de terceros.** No nos hacemos responsables del contenido de terceros al que acceda de forma directa o indirecta a través del servicio online. Usted será responsable de sus tratos con un tercero (incluidos los anunciantes) relacionados con el servicio online (incluidos la entrega y el pago de bienes y servicios).
- j. **Uso de Alto Riesgo.** Los servicios online no son tolerantes a las fallas y no se garantiza que estén libres de errores o que funcionen sin interrupciones. Ni usted ni sus usuarios finales tienen el derecho de usar los servicios online en aplicaciones o situaciones en las que una falla de los servicios online pueda causar la muerte o una lesión física grave de una persona, o daños físicos o ambientales serios (“Uso de Alto Riesgo”). Algunos ejemplos de Uso de Alto Riesgo incluyen, entre otros: aeronaves u otros medios de transporte masivo de personas, plantas nucleares o químicas, sistemas de soporte vital, equipos médicos implantables, vehículos motorizados o sistemas de armamento. El Uso de Alto Riesgo no incluye la utilización de servicios online con fines administrativos, para almacenar datos de configuración, herramientas de ingeniería y/o configuración u otras aplicaciones que no son de control, y si esto no se cumpliera podría causar la muerte, daños corporales o daños físicos o ambientales serios. Estas aplicaciones que no son de control pueden comunicarse con las aplicaciones que realizan el control, pero no deben ser responsables de forma directa o indirecta de la función de control. Usted acepta indemnizar y defendernos (incluyendo a Microsoft) frente a cualquier reclamación interpuesta por un tercero que derive del uso de los servicios online en relación con cualquier Uso de Alto Riesgo.
- k. **Sus Datos de Cliente.** Podrá remitir datos de cliente para su uso con relación al servicio online. “Datos de Cliente” son todos los datos, incluidos todos los archivos de texto, sonido o imágenes y software que nos proporcione usted o que sean proporcionados en su nombre, a través del uso del servicio online. Cuando envía datos de cliente para su uso con cualquier servicio online que habilite la comunicación o la colaboración con terceros, usted reconoce que esos terceros pueden:
 - Utilizar, copiar, distribuir, mostrar, publicar y modificar sus datos de cliente.
 - Publicar su nombre en relación con los datos de cliente; y
 - Facilitar la capacidad de otras personas para hacer lo mismo.

Algunos servicios online pueden ofrecer una funcionalidad que restrinja la capacidad de terceros de hacer lo anterior. Será su responsabilidad hacer uso de esa funcionalidad según corresponda para su intención de uso de sus datos de cliente.

Usted reconoce que cuenta con todos los derechos sobre los datos de cliente que nos proporciona por lo que no infringen los derechos de un tercero. ,

I. Privacidad. Los datos personales recopilados a través del servicio online se pueden transferir, almacenar y procesar en los Estados Unidos de América o en cualquier otro país en que Microsoft o sus proveedores de servicios cuenten con instalaciones. Esto incluye todos los datos personales que recopile a través del uso del servicio. Al utilizar este servicio online, autoriza la transferencia de datos personales fuera del país. También acuerda obtener la autorización necesaria de las personas que le proporcionan datos personales a usted para:

- Transferir esos datos a Microsoft y a sus mandatarios.
- Permitir la transferencia, el almacenamiento y el procesamiento de esos datos.

Si usted es una institución de educación, será responsable de cualquier autorización parental para cualquier uso de los usuarios finales del servicio online según lo pueda exigir la legislación aplicable.

Consulte la declaración de privacidad del servicio online para obtener más información sobre cómo podemos recopilar y utilizar su información:

Servicios online	Declaración de Privacidad
Exchange Online Lync Online SharePoint Online Office 365 Plan P1	http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=212058

m. Nuestro Uso de los Datos de Cliente; Solicitud de Terceros.

Los datos de cliente se utilizarán exclusivamente para prestarle el servicio online. Esto puede incluir la solución de problemas enfocada en la prevención, detección y reparación de problemas que afecten el funcionamiento del servicio online y las mejoras de las características que implican la detección de amenazas emergentes y en evolución para los usuarios (como software malintencionado o correo electrónico no deseado) y su protección frente a ellas.

No revelaremos datos de cliente a un tercero (lo que incluye aplicación de la ley, otra entidad pública o litigante civil; excluidos nuestros subcontratistas) excepto como usted lo ordene o a menos que lo exija la ley. En caso de que terceros se pongan en contacto con nosotros exigiendo los datos de cliente, intentaremos redirigirlos para que se los soliciten directamente a usted. Como parte de ese proceso, podremos proporcionarle su información básica de contacto a terceros. Si nos vemos obligados a revelar datos de cliente a un tercero de aplicación de la ley, utilizaremos esfuerzos comercialmente razonables para notificarle por anticipado respecto de una revelación, a menos que se prohíba legalmente. Usted es responsable de responder a solicitudes de un tercero respecto al uso que hace de los servicios online, como una solicitud de retirar contenido bajo la Ley de propiedad intelectual para el milenio digital.

n. Seguridad de los Datos de Cliente.

Implementaremos las medidas organizativas y técnicas adecuadas, tal y como se detalla en la descripción general de seguridad aplicable al servicio online, para ayudarle a proteger los datos de cliente que se procesen o a los que acceda el servicio online frente a la pérdida, el acceso o la revelación accidental o ilegal. Está de acuerdo en que estas medidas:

- Son nuestra única responsabilidad con respecto a la seguridad y administración de los datos de cliente; y
- sustituyen cualquier obligación de confidencialidad incluida en su contrato de licencia por volumen o cualquier otro contrato de confidencialidad o de no divulgación.

Consulte la siguiente tabla para obtener información acerca de dónde encontrar la descripción general de seguridad del servicio online.

Servicios online	Descripción general de seguridad
Exchange Online SharePoint Online Skype for Business Office 365	Consulte la Tabla de Declaración de Privacidad

d. Ámbito de Uso. No podrá:

- utilizar el servicio online de una forma prohibida por cualquier ley, reglamento o requerimiento o decreto administrativo en cualquier jurisdicción, o que infrinja los derechos legales de otro;
- utilizar el servicio online de tal forma que pudiera causar daños u obstaculizar su uso a otros usuarios;
- utilizar el servicio online para intentar por cualquier medio obtener un acceso no autorizado a cualquier servicio, dato, cuenta o red;
- falsificar cualquier protocolo o información de encabezado de correo electrónico (por ejemplo, “suplantación de identidad”);
- Utilizar el servicio online para enviar “correo no deseado” (es decir, mensajes comerciales o masivos no solicitados), para distribuir malware o de otro modo habilitar cualquier oferta diseñada para infringir estos términos (por ejemplo, ataques por denegación de servicio, etc.); o bien
- eliminar, modificar o alterar cualquier aviso reglamentario o legal o vínculo que esté incorporado en el servicio online.

e. Reglamentación. Podremos modificar o concluir el servicio online en cualquier país donde exista alguna exigencia u obligación gubernamental, presente o futura, o exigencia que generalmente no sea aplicable a las actividades comerciales desempeñadas en ese país, presente una carga excesiva para que Microsoft continúe operando el servicio online sin modificación y/o haga que Microsoft considere que estos términos o el servicio online son incompatibles con dicha exigencia u obligación. Por ejemplo, podremos modificar o concluir el servicio online en relación con una exigencia gubernamental que haga que Microsoft sea regulado como un proveedor de servicios de telecomunicaciones.

f. Notificaciones electrónicas. Podremos proporcionarle información sobre el servicio online en formato electrónico. Ésta se podrá entregar por medio de correo electrónico a la dirección que nos proporcione al suscribir el servicio online o mediante un sitio web que identifiquemos. La fecha de las notificaciones que se realicen por correo electrónico será la de su transmisión. Mientras utilice el servicio online, contará con el software y hardware necesarios para recibir estas notificaciones. No podrá utilizar el servicio online si no acepta recibir estas notificaciones electrónicas.

Excepciones y Términos Adicionales Aplicables a Productos Específicos.

Para Exchange Online Archiving:

Exchange Online Archiving es un servicio online que sustituye a Exchange Hosted Archive.

Si renueva de Exchange Hosted Archive a Exchange Online Archiving y todavía no ha migrado a Exchange Online Archiving, usted podrá continuar utilizando el servicio Exchange Hosted Archive sujeto a los términos de los Derechos de Uso de los Productos de marzo de 2011 hasta su migración a Exchange Online Archiving o hasta la expiración de las SLs de Usuario de Exchange Online Archiving (lo que ocurra primero).

Para Exchange Online Plan 2:

Exchange Online Plan 2 es un servicio online que sustituye a Exchange Hosted Archive.

Si renueva de Exchange Hosted Archive a Exchange Online Plan 2 y todavía no ha migrado a Exchange Online Plan 2, usted podrá continuar utilizando el servicio Exchange Hosted Archive sujeto a los términos de los Derechos de Uso de los Productos de marzo de 2011 hasta su migración a Exchange Online Plan 2 o hasta la expiración de las SLs de Usuario de Exchange Online Plan 2 (lo que ocurra primero).

Para Lync Online:

Aviso de Grabación. Las leyes de algunas jurisdicciones exigen notificar a las personas o solicitar su consentimiento antes de interceptar, supervisar y/o grabar sus comunicaciones y/o restringir la recopilación, almacenamiento y uso de información de identificación personal. Acepta cumplir toda la legislación aplicable y obtener todos los consentimientos necesarios y hacer todas las revelaciones necesarias antes de utilizar el servicio online o la función o las funciones de grabación.

Lync 2010 incluye Silverlight. El siguiente aviso se aplica al software de Silverlight.

Aviso sobre el Estándar H.264/AVC Visual y el Estándar VC-1 Video. Este software puede incluir la tecnología de decodificación de H.264/MPEG-4 AVC y/o VC-1. MPEG LA, L.L.C. exige la inclusión del siguiente aviso:

LA LICENCIA DE ESTE PRODUCTO SE CONCEDE BAJO LAS LICENCIAS DE LA CARTERA DE PATENTES DE AVC Y VC-1 PARA USO PERSONAL Y NO COMERCIAL POR PARTE DE UN CONSUMIDOR PARA (i) CODIFICAR VIDEO EN CUMPLIMIENTO CON LOS ESTÁNDARES ANTERIORES ("ESTÁNDARES DE VIDEO") Y/O (ii) DESCODIFICAR VIDEO AVC Y VC-1 QUE HAYA SIDO CODIFICADO POR UN CONSUMIDOR EN EJERCICIO DE UNA ACTIVIDAD PERSONAL NO COMERCIAL Y/O QUE SE HAYA OBTENIDO DE UN PROVEEDOR DE VIDEO CON LICENCIA PARA PROPORCIONAR DICHO VIDEO. NINGUNA DE LAS LICENCIAS SE EXTIENDEN A NINGÚN OTRO PRODUCTO INDEPENDIENTEMENTE DE SI DICHO PRODUCTO ESTÁ INCLUIDO CON ESTE SOFTWARE EN UN SOLO ARTÍCULO. NO SE OTORGA NINGUNA OTRA LICENCIA PARA NINGÚN OTRO USO, NI SE DEBE PRESUPONER LA CONCESIÓN DE ÉSTA. PUEDE OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL DE MPEG LA, L.L.C. VISITE **WWW.MPEGLA.COM**.

Para efectos de aclaración, esta notificación no limita o prohíbe el uso del software para usos normales del negocio que son privados a dicho negocio los cuales no incluyen (i) redistribución del software a terceros, o (ii) creación de contenido con las tecnologías de compatibilidad de VIDEO ESTÁNDAR para distribución a terceros.

C. Contratos de Nivel de Servicio (SLA).

Es posible que algunos servicios online incluyan SLA relacionados con el rendimiento. Consulte los Contratos de Nivel de Servicio que se encuentran en el Anexo de Niveles de Servicio de este mismo documento.

Términos de Licencia del Software

- a. Disposiciones generales.** Estos términos de licencia forman un contrato entre el licenciante (“Licenciante”) del Software Licenciado y usted. La licencia que se le otorga está sujeta a la obligación de pago que usted contrajo y al cumplimiento de este documento y de cualquier término adicional de uso de los productos que esté asociado. Una Licencia es una licencia no exclusiva, no perpetua y no es transferible. La capacidad para utilizar el Software Licenciado puede verse afectada por requisitos mínimos del sistema u otros factores. El Licenciante se reserva todos los derechos que no se han otorgado expresamente (y ningún otro derecho se entenderá por implicación, doctrina de los propios actos, agotamiento u otro).
- b. Software Licenciado.** El Licenciante le otorga el número de copias de licencias de cada Software Licenciado que usted le haya ordenado y le otorga el derecho a utilizar una versión anterior en lugar de un Software Licenciado si se especifica en los términos de uso del producto.
- i. Confirmación de la Licencia.** Todo el contenido siguiente, en conjunto, es prueba de su licencia (o si la opción de compra para una licencia perpetua estuvo disponible y usted la utilizó, una licencia perpetua): (a) este contrato, (b) la confirmación de orden, si es que existe, (c) cualquier transferencia autorizada por este contrato, la documentación que evidencia las transferencias de la licencia, y (d) las evidencias de pagos.
- ii. Los Derechos de la Licencia no están relacionados con el suministro del medio del software.** Los derechos correspondientes al Software Licenciado que se obtuvo conforme a este contrato no están relacionados a ninguna orden de suministro del medio del software.
- iii. Transferencia de licencias a las Afiliadas o terceros.**
- 1. Derecho de transferencia.** Usted puede transferir las licencias del Software Licenciado conforme a este documento y únicamente después de que haya ejercido una opción de compra disponible. La transferencia de las licencias no liberará de las responsabilidades que tiene la parte licenciante con respecto a las obligaciones que contrajo conforme a este contrato. La reventa de licencias, y cualquier otro tipo de transferencia que no se haya autorizado expresamente en esta sección queda prohibida totalmente.
- 2. Ciertas transferencias que no están permitidas.** Usted no puede transferir lo siguiente:
- licencias por un breve periodo (90 días o menos);
 - derechos temporales de uso del Software Licenciado;
 - cobertura de Software Assurance de Microsoft, si es que existe;
 - licencias perpetuas de cualquier versión del Software Licenciado adquiridas a través de Software Assurance de Microsoft de forma separada de la versión completa de la licencia; o
 - una licencia de actualización perpetua para un sistema operativo de escritorio de forma separada de la licencia de sistema operativo de escritorio subyacente o del sistema informático en el cual el Software Licenciado se instaló y al cual se le asignó la licencia.
- c. Limitaciones de uso.** El Software Licenciado se cede bajo licencia y no es objeto de venta. No tiene derecho a:
- realizar una ingeniería inversa, descompilar o desarmar ningún Software Licenciado, excepto cuando la ley correspondiente lo permita a pesar de esta prohibición;
 - alquilar, arrendar, prestar, revender o alojar a, o para terceros, ningún Software Licenciado, excepto cuando sea expresamente permitido en los términos de uso del producto para un Software Licenciado;
 - separar y utilizar los componentes del Software Licenciado en dos equipos o más, subir o bajar de nivel los componentes en momentos diferentes, o transferir los componentes de forma separada, excepto cuando sea expresamente permitido en los términos de uso del producto; o
 - modificar o crear trabajos derivados del Software Licenciado.

4. PRESENCIA WEB (Hostopia)

Herramienta para que el cliente construya y publique su propia página web con opción de tener su tienda en línea y realizar ventas por Internet.

CARACTERÍSTICAS	COMIENZA	COMUNICA	COMERCIA
Construir mi página			
Constructor avanzado de sitios web (EasySiteWizard Pro – Drag&Drop)	Sí	Sí	<u>Sí</u>
Galería avanzada de formatos pre-diseñados para sitios (editables en Photoshop)	No	No	Sí
Atraer clientes			
E-mail marketing (AnnouncerPro)	No	20 contactos	20 contactos
Social Stream (linkedin, facebook, twitter)	No	Sí	Sí
Chat de Negocios (EasyLiveChat)	Sí	Sí	Sí
Optimizador para buscadores (EasySiteOptimizer)	Sí	Sí	Sí
Vender en línea			
Constructor de Tienda en Línea (EasyStoreMaker Pro) procesador de tarjetas de crédito en línea y certificados SSL.	No	No	Sí
Soporte para procesamiento de pagos en línea	No	No	Sí
General			
Almacenamiento Sitios Web	20 GB Bloques adicionales de 1 GB	150 GB Bloques adicionales de 1 GB	300 GB Bloques adicionales de 1 GB
Cuentas de Correo Electrónico de 1 GB	5 De 1 en 1 En paquetes	10 De 1 en 1 En paquetes	20 De 1 en 1 En paquetes
Límite Mensual de Transferencia de información	200 GB Bloques adicionales de 10 GB	1,500 GB Bloques adicionales de 10 GB	3,000 GB Bloques adicionales de 10 GB

Servicios adicionales: (Aplican solamente para planes .comunica y .comercia)

SERVICIO
Campañas de Correo Electrónico [Aplica para Plan comunica y comercia]
Bloque de 250 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque de 500 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque de 1000 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque de 10000 contactos (mensajes ilimitados)
Bloque de 25000 contactos (mensajes ilimitados)
Cuentas de correo electrónico [Aplica para los 3 planes]
Cuenta de Correo Modalidad Básica Excedente

Consumos excedentes (Aplican en todos los planes de renta mensual)

TIPO DE CONSUMO ADICIONAL
Bloque de almacenamiento de 1GB adicional
Bloque de 10 GB Transferencia de información Adicional

FUNCIONALIDAD DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO	COMIENZA	COMUNICA	COMERCIA
Servicio de correo electrónico			
Envío/Recepción mediante POP/SMTP	Si	Si	Si
Configuración en dispositivos móviles POP/SMTP	Si	Si	Si
Recepción de correo electrónico enviado de forma segura SSL/TLS	No	No	No
Webmail	Si	Si	Si
Libreta de direcciones	Si	Si	Si

- **Políticas Comerciales:** No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

5. REGISTRO Y RENOVACIÓN DE DOMINIOS (TuCows y Nic México)

PLANES DE DOMINIOS RENTA ANUAL	
Plan	
Dominio	.com .net .org
Dominio	.com.mx .org.mx
Dominio	.mx

Para conocer más información referente a los derechos y responsabilidades del registrante por favor sírvase a leer el documento <http://www.opensrs.com/docs/contracts/exhibita.htm> así como los derechos y responsabilidades de los Registrantes especificados en <http://www.icann.org/es/resources/registrars/raa/registrant-rights-responsibilities>

Políticas Comerciales:

- Contratación anual

6. SOLUCIÓN CONFERENCIA WEB (Cisco WebEx)

Reuniones en línea donde podrás tener contacto por audio y video, además podrás compartir presentaciones, archivos, aplicaciones, escritorio y sitios web en tiempo real, agregando con esto el componente visual, para tener conferencias interactivas.

Licencia para 25 participantes (1 Host + 24 participantes)
Características
Reuniones ilimitadas
Audio en PC (voz IP)
1 licencia (25 participantes)
Video multipunto de alta definición
Grabación, edición y playback
Chats, notas y pizarrón para anotaciones
Transferencia de archivos (FTP)
Portal de administración genérico
Disponible en 10 idiomas
Compartir documentos, aplicaciones y escritorio
Integración con Microsoft Outlook y Lotus Note

Políticas Comerciales:

- No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

7. RESPALDO EN LINEA (Mozy International)

Respaldo automatizado de documentos importantes para el CLIENTE, manteniéndolos seguros en los data centers y disponibles para su consulta desde cualquier dispositivo móvil o computadora con conexión a Internet.

Oferta Base

CARACTERÍSTICAS	PROFESIONAL	NEGOCIO	PYME	PREMIUM	EMPRESARIAL	CORPORATIVO
Espacio de Respaldo	10 GB	50 GB	125 GB	250 GB	500 GB	1 TB
Respaldo automático	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Acceso móvil	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Equipos soportados	1	1	5	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Consola de administración	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Soporta Servidores	SI	SI	SI	SI	SI	SI
2XProtect	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Servicios Adicionales |

SERVICIO
Bloque adicional de almacenamiento 500 GB (solo aplica plan Corporativo)

Políticas Comerciales:

- No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

8. CORREO EMPRESAS (Mail2World Inc.)

Servicio de mensajería basado en una plataforma hospedada en TELCEL, para ser utilizado por los USUARIOS AUTORIZADOS por el CLIENTE. Cuentas de correo básicas con dominio personalizado.

CARACTERÍSTICAS/PLANES	BÁSICO
Almacenamiento	1000 MB
Tipo de Acceso	POP3 / SMTP
Acceso vía Web	SI
Acceso Móvil	NO
Anti Virus y Anti Spam	SI
Tamaño máximo de mensaje enviado	20 MB

PLANES
Correo Empresas 5 cuentas
Correo Empresas 10cuentas
Correo Empresas 20 cuentas
Correo Empresas 50 cuentas
Correo Empresas 100 cuentas
Correo Empresas 200 cuentas
Correo Empresas 300 cuentas
Correo Empresas 400 cuentas
Correo Empresas 500 cuentas

Políticas Comerciales:

- No hay plazo mínimo forzoso de contratación.

9. COMUNICACIÓN PRIVADA SILENT PHONE (Silent Circle)

Silent Circle ofrece la aplicación Silent Phone (Comunicación Privada), la cual permite realizar llamadas de voz y video de forma privada y segura sobre la red de datos de Telcel y WiFi. También cuenta con el servicio de mensajería instantánea para enviar de forma privada mensajes de texto y archivos de cualquier tipo de hasta 1 GB de tamaño. Incluye función de borrado automático, la cual destruye los mensajes después de que han sido leídos. Este servicio solo funciona entre usuarios que cuenten con esta aplicación.

CARACTERÍSTICAS	SILENT PHONE
Llamadas, envío de archivos multimedia y mensajería de texto, de forma privada y segura entre miembros Silent Phone	Sí
Lista de contactos encriptada.	Sí
Video llamadas encriptadas.	Sí
Llamadas en conferencia encriptadas.	Hasta 6 participantes.
Enviar y recibir mensajes de texto, imágenes, audio, posición y archivos de manera segura.	Sí
Aplicación móvil.	Android y iOS
Funcionalidad de borrado y expiración definitiva de mensajes y archivos.	Sí
Transferencia de archivos encriptados de cualquier tipo.	Hasta 1 GB

ANEXO 2 GARANTÍA Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:

La modalidad del SERVICIO contratado por el CLIENTE tendrá una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

NOMBRE DEL SERVICIO	NIVEL DE DISPONIBILIDAD
Correo Exchange Administrado	99.5%
Office 365	99.9%
Presencia Web	99.6%
Respaldo en Línea	99.5%
Conferencia Web	99.9%
Correo Empresas	99.9%
Comunicación Privada	99.9%

Donde la disponibilidad es una medida del tiempo potencial donde un USUARIO AUTORIZADO hace uso del SERVICIO durante el periodo de facturación.

Si el SERVICIO contratado no está disponible deberá ser reportado por el CLIENTE y hacerlo de conocimiento de TELCEL a través del CENTRO DE ATENCIÓN.

El periodo de no disponibilidad comenzará desde el momento en que el CLIENTE reporte la falla y esta haya sido reconocida por TELCEL como una falla del SERVICIO.

Después de la investigación y la reparación de la falla, TELCEL contactará al CLIENTE para avisar que el SERVICIO podrá ser utilizado nuevamente. Esto será considerado como el final del periodo de no disponibilidad a menos que el CLIENTE no confirme la reparación de la falla y haya evidencia clara que el problema persiste.

FALTA DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La no disponibilidad significa un problema comprobable del SERVICIO, del cual TELCEL sea responsable y que genere que el servicio del usuario autorizado sea inaccesible por un periodo de:

Más de 1 horas pero menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.9%
Más de 3 horas pero menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.6%
Más de 4 horas pero menos de 7.5 horas	Disponibilidad de 99.0% a 99.5%
Más de 7.5 horas pero menos de 14.5 horas	Disponibilidad de 98.0% a 99.0%
Más de 14.5 horas	Menos del 98.0%

Si TELCEL no logra alcanzar alguno de los niveles de servicio arriba mencionados en cualquiera de los periodos de facturación, el CLIENTE podrá solicitar un reembolso de:

- Los cargos correspondientes a un día de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 99.0% a 99.5%.
- Los cargos correspondientes a una semana de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, para aquellos USUARIOS AUTORIZADOS afectados en el Rango de Disponibilidad de 98.0% a 99.0%
- Los cargos correspondientes a un mes de renta a ser facturados para dicho periodo de facturación, disponibilidad menor al 98%.
- El nivel máximo de obligación de TELCEL respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

MANTENIMIENTO PROGRAMADO

TELCEL programará actividades de mantenimiento (incluido, pero no limitado al mantenimiento de la red o reemplazo de componentes con falla) los cuales pueden causar una interrupción del SERVICIO. TELCEL hará su mejor esfuerzo para dar aviso al CLIENTE, 48 (cuarenta y ocho) horas antes de realizar un mantenimiento, sin que esto garantice que no realizará un mantenimiento sin dar aviso si este es urgente.

GARANTÍA DEL SERVICIO

Exclusiones a la Garantía de Nivel de Servicio

- El Nivel de Servicio de la Garantía no aplicará en las siguientes circunstancias:
- Un problema fuera del control razonable de TELCEL.
 - Una suspensión del SERVICIO de acuerdo a las condiciones aplicables al SERVICIO contratado.
 - Una falla en la red del CLIENTE o su equipo de configuración.
 - Una falla en el SOFTWARE.
 - En caso de que TELCEL requiera información del CLIENTE o la confirmación de que el SERVICIO ha sido restaurado y no se obtenga respuesta por parte de éste.
 - Falta de disponibilidad por mantenimiento notificado a través del Calendario de Mantenimiento;
 - Por fallas u omisiones del Proveedor de Servicios de Internet;
 - Por fallas u omisiones en equipo, cableado y software u otros servicios que no son provistos por TELCEL.
 - Por cualquier falla ocasionada por el ADMINISTRADOR DEL SERVICIO por parte del CLIENTE.
 - Cualquier falla cuyo origen haya sido generado por un virus introducido en forma negligente por el CLIENTE en el

EQUIPO DE CÓMPUTO

El CLIENTE deberá solicitar las devoluciones informando todos los números de reportes de fallas generadas al CLIENTE por TELCEL durante el periodo de facturación donde el CLIENTE acredite que la falla referenciada ha causado la no disponibilidad del SERVICIO. Todas las solicitudes de bonificación deberán ser realizadas a más tardar un mes después del periodo de facturación en donde el periodo de no disponibilidad haya ocurrido.



El CLIENTE deberá notificar a TELCEL por escrito sobre cualquier disputa concerniente a cualquier monto reembolsado o no reembolsado a más tardar un mes después de la emisión de la facturación.

TELCEL se reserva el derecho a verificar las reclamaciones contra las referencias de falla citadas por el CLIENTE para obtener reducciones en la renta para asegurar que están de acuerdo con el Nivel de Garantía de Servicio.

Una vez verificadas, las reclamaciones serán pagadas al CLIENTE a través de una reducción en los cargos de la renta del SERVICIO en su próxima factura disponible, en el entendido que el CLIENTE reconoce y acepta que el nivel máximo de obligación de TELCEL respecto a cualquier periodo de facturación es un mes de renta del SERVICIO en cualquier periodo de facturación.

ANEXO 3
POLÍTICAS ANTISPAM PARA LOS SERVICIOS DE CORREO

TELCEL incluye un límite diario de 100 MB de consumo de correo electrónico entrante para prevenir los ataques potenciales de correo spam. Se entiende por "correo spam", según la ley CAN-SPAM, como aquél mensaje de correo electrónico cuyo propósito fundamental es la publicidad comercial o promoción de un producto o servicio comercial, incluidos los mensajes que promocionan el contenido de un sitio web comercial. Además, TELCEL considera "spam" la práctica de enviar mensajes de correo electrónico no deseados, a menudo con contenido comercial, en grandes cantidades a los usuarios, sin darles la opción de darse de baja o excluirse de una lista de distribución.

Por lo anterior, queda prohibido al CLIENTE usar el correo electrónico que le proporciona TELCEL con la finalidad de:

- Usar o contener encabezados no válidos o fraudulentos;
- Usar o contener nombres de dominio no válidos o inexistentes;
- Imitar o suplantar a otra persona o a su dirección de correo electrónico, o crear cuentas falsas con el propósito de enviar spam;
- Extraer datos (data mining) o usar "robots" para recoger direcciones de correo electrónico o cualquier otra propiedad web con el fin de enviar material no solicitado o no autorizado;
- Usar o hacer que los sistemas de TELCEL faciliten la transmisión de materiales no solicitados o no autorizados;
- Usar el nombre del dominio de Internet de terceros, o enviar desde o a través del equipo de un tercero sin su permiso;
- Enviar correo electrónico a los usuarios que han solicitado que se los elimine de una lista de distribución;
- Transmitir el mismo mensaje varias veces a un gran número de destinatarios;
- Vender, intercambiar o distribuir a un tercero las direcciones de correo electrónico o cualquier cliente de TELCEL sin el conocimiento y consentimiento constante de esa persona;
- Interferir con el uso de los servicios de TELCEL por parte de un tercero;

Considerar en el servicio lo siguiente:

- No incluir links para dar por terminada la suscripción a los boletines electrónicos;
- No enviar correos a destinatarios de manera genérica, no específica, ejemplo: ventas@dominio.com;
- El número máximo de destinatarios permitido es de:
 - Cuentas Básicas: 100 por mensaje
 - Cuentas Plus y Premium: 200 por mensaje;
- El número máximo de destinatarios por usuario en un lapso de 60 min. es de 100;
- El número máximo de destinatarios por usuario en un lapso de 24 hrs. es de 1,000;
- El número máximo de correos enviados por dominio es el total de los usuarios multiplicado por 1,000; por ejemplo, si el dominio tiene 10 usuarios el dominio pueden enviar hasta 10,000 correos en un lapso de 24 hrs.

En caso de cualquier violación a estas Políticas, se procederá a tomar una de las siguientes medidas:

NÚMERO DE INCIDENTE	ACCIÓN
1ro	Suspender/Bloquear la cuenta por un lapso de 72 h.
2do	Suspender/Bloquear la cuenta por un lapso de 72 h.
3ro	Suspender/Bloquear todo tráfico del dominio y se iniciará el proceso de baja de servicio.

TELCEL se reserva el derecho de bloquear, suspender o dar de baja las cuentas o dominios que violen estas políticas o sean reportadas por terceros por el uso incorrecto del servicio.

TELCEL no se verá obligada a realizar reembolso por suspensión o baja de servicio.

TELCEL no se verá obligada a cubrir cualquier gasto o pérdida por suspensión o baja de servicio.