

## PENALIDADES

Si el CLIENTE se encuentra sujeto a un plazo forzoso, ya sea en 12, 18, 24 y/o 36 meses según se establezca en los Anexos de Precios respectivos de cada contrato, deberá hacer el pago de la cantidad equivalente al total de las Rentas Mensuales no devengadas de acuerdo al periodo de contratación que se establece en el Anexo de Precios de todos y cada uno de los Servicios y/o Equipos para el CLIENTE. El cual se calculará de manera manual y que podrá variar de acuerdo con los meses no devengados de igual manera también le corresponderá cubrir los cargos correspondientes a los descuentos otorgados bajo la Tarifa de Contratación e Instalación. El cargo por cancelación es un cargo único no recurrente equivalente al total de los descuentos recibidos en la tarifa de contratación (instalación) más las rentas no devengadas del período de contratación Para el cálculo del cargo de cancelación se considerará las tarifas regulares de instalación y el neto en las rentas, en caso del 100% de descuento en rentas se usará la renta regular.

## GARANTIA CONTRACTUAL

Alestra Servicios Móviles se reserva el derecho de solicitar la Garantía Contractual, la cual podría aplicar resultado que aplicaría derivado de la respuesta que emita el Buró de Crédito y para clientes existentes aplicaría para aquellos en los que se detecten o en los que presenten problemas con sus pagos, retrasos y/o incumplimientos, Alestra Servicios Móviles podrá requerir la presentación de la garantía a aquellos clientes que se encuentren en cualquiera de los escenarios anteriormente detallados, mismos que podrán consistir de una carta de crédito, fianza o depósitos en efectivo o condicionado, y será sobre el primer año y se ira renovando de acuerdo al plazo de la contratación, los montos serán establecidos de acuerdo al número y volumen de líneas contratadas de caso particular, el cual será pactado entre las partes. El cliente contará con un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la solicitud de parte de Alestra Servicios Móviles para la entrega de la Garantía. En caso de que el cliente no entregue la Garantía requerida dentro del plazo estipulado, Alestra Servicios móviles podrá rescindir el contrato sin que medie notificación y en consecuencia se suspenderá la prestación de los servicios, el cliente reconoce que no podrá interponer ninguna queja ni reclamación y/o indemnización ante ninguna instancia administrativa y/o judicial.

## GARANTIA DEL EQUIPO TERMINAL ALESTRA

aplicará la garantía de equipos terminales que comercialice la empresa bajo las mismas condiciones que haya pactado con el Proveedor. En el caso en que el equipo terminal entregado no funcione y el Cliente no haya alcanzado a hacer uso de los servicios, este se someterá a una verificación técnica, la cual arrojará si el equipo terminar cuenta con fallas de fabricación y/o es imputable al usuario. En caso de que la falla de por defecto en la fabricación, el Proveedor podrá realizar el reemplazo del equipo terminal/dispositivo móvil, bajo los mismos , términos contando con las características técnicas y de operación, especificaciones, precio, marca y modelo del mismo que se encuentren definidos en la póliza de garantía con vigencia de un año, 12 (doce) meses a partir de la compra, misma que le será entregada al Cliente al momento de la entrega de los Servicios y/o Equipo de Telecomunicaciones. La garantía mencionada en el párrafo anterior incluye: i) su alcance, vigencia, cobertura, condiciones y excepciones de su cumplimiento de conformidad con lo dispuesto en los artículos del 77 al 84 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; NOM-184-SCFI-2012; ii) procedimiento y ubicación de los lugares en los que

el Cliente puede solicitar el cumplimiento de la garantía, el horario, teléfonos de atención, así como la dirección de internet en la que podrá consultarlo; iii) en idioma español. Una vez hecha efectiva la garantía por parte del cliente, el proveedor realizará una verificación técnica al equipo terminal, misma que arrojará los resultados de procedencia, tales resultados serán informados al usuario. En el caso que la garantía haya procedido, el Proveedor hará entrega al Cliente de un documento para establecer las reparaciones realizadas al amparo de la misma. Quedando claro que el Proveedor será responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el equipo terminal móvil de telecomunicaciones mientras se encuentren bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía correspondiente.

#### INTERESES MORATORIOS

Los Intereses moratorios que ALESTRA SERVICIOS MOVILES pueda generar a cualquiera de sus Clientes estarán supeditados al cálculo del plazo que corresponda al incumplimiento de pago cuando el cliente deje de pagar por los servicios que ALESTRA SERVICIOS MOVILES le presta en tiempo y forma según se encuentren establecidos en el contrato correspondiente.

#### OTROS GASTOS RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

En caso de tratarse de una terminación anticipada del contrato, aplicará el procedimiento detallado en el apartado de penalidades del presente documento.