

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

Este Contrato de Productos y Servicios se celebra el [INSERTAR DÍA] \_\_\_\_\_ de [INSERTAR MES Y AÑO], entre BT y el Cliente, sociedades cuya información se incluye en la tabla a continuación. Conforman este Contrato de Productos y Servicios: los Términos y Condiciones Generales adjuntos, los Anexos (de haberlos) que se adjunten a los Términos y Condiciones Generales, cualquier Anexo cuya inclusión sea acordada en el futuro por las partes y las Órdenes de Productos y Servicios suscritas por las partes (conjuntamente, el “**Contrato**”).

<b>CLIENTE:</b>	<b>BT:</b>
	BT Latam Mexico S.A. de C.V
<b>Domicilio:</b>	<b>Domicilio:</b>
RFC del Cliente:	Av. Renato Leduc 321 (14050) – Colonia Toriello Guerra México  RFC:
<b>Punto de Contacto del Cliente</b>	<b>Punto de Contacto de BT</b>
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Teléfono:	Teléfono:
Fax:	Fax:
Email:	Email:

<b>CLIENTE:</b>	<b>BT:</b>
Firma: _____	Firma: _____
(Firma Autorizada)	(Firma Autorizada)
_____	_____
(Nombre del representante del Cliente)	(Nombre del representante de BT)
_____	_____
(Número de Identificación)	(Número de Identificación)
_____	_____
(Cargo)	(Cargo)
_____	_____
(Fecha)	(Fecha)

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

## Términos y Condiciones Generales

### 1A Definiciones e Interpretación

Las siguientes definiciones aplican en este Contrato:

“**Afiliada**” de una Parte significa cualquier entidad legal que controle, sea controlada o esté bajo el control común con tal Parte.

“**Anexo**” significa cualquier anexo (incluyendo cualquier Apéndice de Servicios) que sea parte de este Contrato que describe los Productos o Servicios.

“**Apéndice de Servicios**” significa cualquier apéndice a cualquier Anexo.

“**BT**” significa, respecto a los Términos y Condiciones Generales, la entidad de BT que firma el presente Contrato.

“**Cargos**” significa los valores a pagar por los Productos y Servicios bajo este Contrato, según se indique en la Orden o el Anexo aplicable.

“**Contenido**” significa la información facilitada, exhibida o transmitida en relación con un Servicio (incluyendo la información facilitada por medio de un “hipervínculo” de HTML, una publicación de terceros o por medios similares) incluyendo todos los DPI contenidos en la misma, así como los contenidos de cualquier tablero de anuncios o foro de chat, y todas las mejoras, actualizaciones, modificaciones y otras versiones de los mismos.

“**Cliente**” significa la entidad Cliente que firma la carátula.

“**Día Hábil**” significa cualquier día que sea considerado en el país o localidad en que se prestan los Productos o Servicios como un día donde se realicen actividades comerciales, excluyendo los festivos nacionales, públicos o bancarios. Si el día en o durante el que cualquier cosa debe ser realizada no es un Día Hábil, ésta deberá ser realizada en o durante el siguiente Día Hábil.

“**DPI**” significa cualquier patente, derecho de autor, derecho de base de datos, diseño, diseño de comunidad, topografía de semiconductores, diseño registrado, derecho sobre información confidencial y conocimientos, o cualquier derecho similar en cualquier parte del mundo y deberá incluir cualquier solicitud para el registro de tales derechos que pueda registrar en cualquier parte del mundo.

“**Equipos de BT**” significa el equipo (incluyendo cualquier software) de propiedad o autorizado por BT y puesto en los establecimientos del Cliente por BT para la prestación de un Servicio.

“**Equipos del Cliente**” significa el equipo (incluyendo software), que no sea un Equipo de BT, usado por el Cliente en relación con un Servicio.

“**Fecha de Entrada en Servicio**” o “**FES**” significa la fecha en que cualquier Servicio o parte de un Servicio es puesto a disposición por primera vez al Cliente por BT.

“**Información Confidencial**” significa toda la documentación, información técnica, software, conocimientos, información comercial u otros materiales (ya sean escritos, orales o en formato electrónico) respecto al negocio de una Parte que sean divulgados bajo reserva por una Parte a la otra durante el plazo de este Contrato.

“**Orden**” significa una orden firmada por ambas Partes bajo este Contrato.

“**Parte**” significa ya sea BT o el Cliente y “**Partes**” significa tanto BT como el Cliente.

“**Partes de BT**” significa los empleados, agentes y subcontratistas de BT o sus Afiliadas.

“**Periodo Mínimo de Servicio**” significa un periodo de tiempo que empieza en la Fecha de Entrada en Servicio durante la cual un Servicio será prestado por BT. El Periodo Mínimo de Servicio será especificado en un Anexo, Orden o Apéndice de Servicios.

“**Productos**” significa los equipos y/o Software vendido al Cliente, según se indica en una Orden.

“**Servicio**” significa cada servicio descrito en cualquier Anexo y/o Apéndice de Servicios y/o una(s) Orden(es) aplicable(s).

“**Servicio Regulado**” significa, dentro de los Estados Unidos Mexicanos, todos los servicios para cuya prestación se requiere la obtención de concesiones y/o permisos a que se refiere la Ley Federal de Telecomunicaciones y demás disposiciones aplicables.

“**Sitio**” significa el lugar especificado en una Orden o Anexo en que BT preste un Producto o Servicio.

“**Software**” significa el software a ser autorizado al Cliente, según se especifique en una Orden o Anexo (según aplique) junto con cualquier software incorporado necesario para el uso de los Equipos de BT.

“**Términos y Condiciones Generales**” significa estos términos y condiciones.

“**Usuario**” significa cualquier usuario final autorizado por el Cliente para usar o tener acceso a un Servicio o Producto.

En este Contrato, los encabezados y negrillas se incluyen únicamente por conveniencia y no afectan la interpretación de este Contrato, y, salvo que el contexto requiera lo contrario, las palabras en singular incluyen el plural y viceversa.

### 1 Orden de Prevalencia

En caso de conflicto entre los documentos que constituyen este Contrato, el orden de prevalencia será en el siguiente orden:

- Cualquier disposición legal o regulatoria que aplique a los Servicios que se especifiquen en un Anexo;
- Apéndice de Servicios
- Anexos;
- Estos Términos y Condiciones Generales;
- Órdenes.

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

## 2 Fecha Efectiva

Este Contrato entrará en vigor al ser firmado por los representantes autorizados de ambas Partes y permanecerá vigente hasta que finalice de acuerdo con sus términos. Si al concluir la vigencia de los Servicios ninguna de las partes manifiesta su intención de darlos terminados, la vigencia se renovará automáticamente y sin necesidad de notificación alguna por períodos de un (1) año. En caso de que cualquiera de las partes no deseara renovar la vigencia de los Servicios de que se trate, deberá notificarlo por escrito a la otra en un plazo no menos a treinta (30) días naturales anteriores a la fecha de terminación de la vigencia respectiva.

## 3 Obligaciones de BT

3.1 BT suministrará los Productos y Servicios al Cliente de acuerdo con el Contrato. La duración de cada Servicio será la establecida en el Anexo u Orden aplicable.

3.2 BT hará esfuerzos razonables para cumplir con cualquier fecha de ejecución o nivel de servicio que se especifique en un Anexo u Orden. No obstante lo anterior, salvo que expresamente se acuerde lo contrario dentro de un Anexo, todo tiempo de ejecución se entenderá como un estimado únicamente.

3.3 BT deberá cumplir con las normas y regulaciones de seguridad industrial y sanidad y los requerimientos de seguridad que aplican a un Sitio que han sido notificados a y acordados por BT por escrito. BT no será responsable si, como resultado de tal cumplimiento, infringe cualquiera de sus obligaciones en virtud del presente Contrato.

3.4 BT empleará cuidado razonable al remover cualquier Equipo de BT.

3.5 Siempre que BT notifique al Cliente con la mayor anticipación posible, BT podrá:

- (a) suspender un Servicio en caso de emergencia y/o para proteger la integridad y seguridad de su red y/o reparar o mejorar el rendimiento de su red.
- (b) por razones de índole operacional, cambiar la especificación técnica del Servicio, siempre que tal cambio no reduzca o deteriore sustancialmente el rendimiento del Servicio; o
- (c) brindar un servicio equivalente, alternativo, cuando sea necesario hacerlo.

## 4 Obligaciones del Cliente

4.1 Sin perjuicio de la Cláusula 9.1, cuando el Cliente sea responsable de alguna actividad preliminar requerida por BT con el fin de suministrar los Productos y/o Servicios, el Cliente deberá asegurarse que tal trabajo, información, elementos o consentimientos preliminares sean terminados, facilitados u obtenidos (según sea el caso) a su propio costo con tiempo suficiente para permitirle a BT completar su trabajo y entregar los Productos y/o Servicios respectivos. Si el Cliente traslada o cambia la ubicación de cualquier Equipo de BT sin el consentimiento previo por escrito de BT, éste último tendrá derecho a recuperar del Cliente

los costos o gastos adicionales incurridos por BT como resultado del tiempo perdido relacionado con el intento de ubicar los Equipos de BT o cualquier visita fallida como consecuencia de tal acción del Cliente.

4.2 Sujeto a la Cláusula 14, si el Cliente se retrasa en el cumplimiento o incumple con sus obligaciones bajo las Cláusulas 4.1 o 9.1, a su opción BT podrá: (i) cambiar la fecha de entrega o cancelar la(s) Orden(s) respectiva(s) y cobrar al Cliente el Cargo de terminación aplicable; o (ii) facturar al Cliente por el gasto incurrido por BT al realizar un trabajo en nombre del Cliente y que sea directamente atribuible al incumplimiento o retraso del Cliente, donde tal trabajo sea necesario para prestar los Productos y/o Servicios. Excepto en caso de emergencia, BT buscará notificar al Cliente con anterioridad de su intención de invocar esta cláusula.

4.3 Si BT tiene la necesidad de cambiar un Producto o Servicio debido a información incompleta o inexacta proporcionada por el Cliente, BT tendrá derecho de al pago de los Cargos adicionales.

4.4 El Cliente cumplirá las solicitudes de BT que sean necesarias por razones de sanidad y seguridad industrial, medio ambiente, sostenibilidad, seguridad o para preservar la calidad y/o rendimiento de cualquier Producto y/o Servicio prestado al Cliente. El Cliente, al recibir una notificación por parte de BT, le permitirá a BT y a las Partes de BT tener acceso a los Sitios, según sea necesario para que BT cumpla con sus obligaciones en virtud del presente Contrato, incluyendo la instalación o mantenimiento de los Equipos o Productos de BT y la recuperación o remoción de cualquier Equipo del mismo.

## 5 Órdenes

5.1 Salvo se establezca lo contrario en un Anexo u Orden, el Cliente podrá cancelar la entrega de Productos o prestación de Servicios con anterioridad a la Fecha de Entrada en Servicio, siendo responsable por los Cargos de cancelación, que se establezcan en el Anexo u Orden aplicable, o si el Anexo respectivo u Orden no lo establecen, según lo imponga BT de manera razonable y justificada. No se podrá cancelar la entrega de un Producto cuando este haya sido ya ordenado a un tercero y despachado por este, salvo que se acuerde su cancelación con dicho tercero.

5.2 BT podrá aceptar instrucciones de una persona quien BT razonablemente considere actúa en nombre y representación del Cliente.

## 6 Cargos

6.1 Los Cargos por los Productos y Servicios se establecen en el Anexo u Orden aplicable.

6.2 El Cliente deberá pagar todos los Cargos por los Productos y Servicios dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de la factura de BT, sin ninguna compensación o deducción. Cuando aplique, BT podrá compensar cualquier monto debido por el Cliente a BT en virtud del presente Contrato. La falta de pago de los Cargos, dentro del término anterior dará derecho a BT a aplicar, a los montos vencidos, un interés moratorio

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

calculado a la tasa anual que resulte de multiplicar por 2 (dos) veces la Prime Rate a 28 días, emitida por el Banco Citibank de Nueva York en la fecha de vencimiento del pago, dividido entre 360 (trescientos sesenta) días, los intereses moratorios se aplicarán por cada día de atraso en el pago del monto correspondiente, a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento del pago hasta que el mismo se reciba por BT.

6.3 Salvo que se disponga lo contrario en un Anexo u Orden, BT facturará los Cargos en Dólares de los Estados Unidos de América, y el Cliente pagará todos los Cargos en dicha moneda, o en moneda nacional al tipo de cambio que publique el día de la fecha de pago, o, en su defecto, el día inmediato anterior de publicación, en el Diario Oficial de la Federación, el Banco de México. Los Cargos excluyen todos los impuestos aplicables (incluyendo, sin limitarse a, los impuestos sobre el valor agregado, las ventas, utilización de bienes y el consumo), aranceles, y los honorarios o recargos regulatorios y demás honorarios y recargos (conjuntamente "**Impuestos**"), con relación a la prestación de Productos y Servicios bajo este Contrato. El Cliente pagará tales Impuestos.

6.4 En forma inmediata y en todo evento dentro de los catorce (14) días siguientes a la fecha de la factura, el Cliente deberá enviar a BT una notificación escrita en caso que considere existe una diferencia en una factura, junto con la información relevante, incluyendo números de cuenta, identificación del Servicio y números de trouble tickets (registros de problemas), de haberlos, acompañada de una explicación fundada acerca del monto controvertido. El Cliente deberá pagar todo valor no controvertido de acuerdo con la Cláusula 6.2 a menos que el monto controvertido sea inferior a cinco por ciento (5%) del monto total de la factura, en cuyo caso el Cliente deberá pagar el monto total de la factura en la fecha de vencimiento. Las controversias se resolverán en forma inmediata, y el monto acordado, de haberlo, deberá pagarse dentro de los catorce (14) Días Hábiles posteriores a la resolución de la controversia en cuestión. Los intereses se acumularán a partir de la fecha de vencimiento sobre los pagos subsiguientes de montos retenidos o créditos sobre pagos excesivos reembolsados.

6.5 Sin perjuicio de cualquier otra disposición en este Contrato, la falta de pago del Cliente se considera un incumplimiento sustancial del Contrato en cuyo caso BT tendrá derecho a darlo por terminado de conformidad con la Cláusula 12. Adicionalmente, BT se reserva el derecho de:

(a) restringir, suspender o terminar la prestación del Servicio u Orden relevante y BT quedará liberado de sus obligaciones en virtud del presente Contrato respecto a tal Servicio u Orden hasta que cualquier saldo debido sea pagado;

(b) de acuerdo con la Cláusula 12.7, terminar este Contrato sin responsabilidad hacia el Cliente y sin

perjuicio del derecho de BT a que se le paguen las sumas adeudadas; y/o

(c) recuperar un Equipo de BT; si esto ocurre, el Cliente deberá pagar a BT los Cargos de recuperación según se especifiquen en el Anexo aplicable o según sean notificados y demostrados por BT al Cliente.

6.6 Salvo que se acuerde lo contrario por escrito, la falta de inclusión de información adicional a la requerida por ley en la factura, no constituirá una razón válida para que el Cliente omita realizar el pago de la factura en cuestión. El Cliente deberá efectuar el pago de acuerdo con la Cláusula 6.2 y los detalles indicados en la factura, y cuando realice un único pago que comprenda más de una factura, deberá presentar el detalle del monto pagado respecto de cada una de las distintas facturas.

## 7 Uso del Servicio

7.1 Excepto según se indica en la Cláusula 17, las obligaciones de BT en virtud del presente Contrato son únicamente ante el Cliente y no ante ningún tercero. El Cliente se compromete a utilizar los Servicios para su propio fin comercial, y al hacerlo a: (a) cumplir con, y a asegurarse que cualquier Usuario cumpla con las leyes y/o licencias aplicables al Cliente en el país donde se preste el Servicio; (b) responsabilizarse por: (i) el acceso y uso del Servicio por parte de Usuarios; (ii) los Cargos incurridos en relación con los Servicios; y (iii) su cumplimiento y el de los Usuarios de todos los términos y condiciones del presente Contrato; (c) asegurarse que su lista de Usuarios esté actualizada, y que terminará de manera inmediata el acceso de cualquier persona quien ya no sea un Usuario; y (d) el cumplimiento de los términos y condiciones de cualquier licencia de Software proporcionada con o como parte del Servicio o un Producto.

7.2 El Cliente deberá mantener indemne, defender e indemnizar a BT, sus Afiliadas y las Partes de BT contra cualquier reclamación, pérdida, costo y pasivo que surja de cualquier reclamación de terceros, incluyendo los Usuarios, en relación con el uso o uso incorrecto del Producto o Servicio incumpliendo la Cláusula 7.1.

## 8 Conexión de Equipos del Cliente a los Productos y/o Servicios

8.1 El Cliente es responsable por el suministro, instalación, configuración, monitoreo y mantenimiento de cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio o usado en relación con un Producto. El Cliente deberá asegurarse que cualquier Equipo suyo que haya sido conectado al Producto y/o Servicio o se use con el Producto y/o Servicios, haya sido conectado y se use de acuerdo con cualquier instrucción y procedimiento de seguridad aplicable al uso de dicho Equipo del Cliente.

8.2 El Cliente deberá asegurarse que cualquier Equipo suyo que el Cliente conecte o adhiera (directa o indirectamente) al Producto y/o Servicio sea técnicamente compatible con el Servicio y cumpla con cualquier ley o regulación aplicable. BT no realiza ningún compromiso respecto a la interoperabilidad entre

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

el Producto y/o Servicio y los Equipos del Cliente. En caso de Productos vendidos para ser usados por el Cliente con el Servicio, el Cliente podrá a partir de la fecha de suministro, contar con lo manifestado por BT en cuanto a su compatibilidad y cumplimiento.

## 9 Productos y Equipos de BT

9.1 Si BT debe instalar cualquier Equipo o Producto del mismo en un Sitio, el Cliente, con anterioridad a la instalación y a su cargo:

(a) obtendrá los permisos necesarios, incluyendo los permisos para realizar cualquier modificación a las edificaciones que sea necesaria y cualquier permiso requerido para la instalación y uso de cualquier Equipo de BT o los Productos respectivos en la red del Cliente o en el Sitio;

(b) permitirá el acceso de BT y cualquier Parte de BT al Sitio respectivo, según sea requerido por BT o a una Parte de BT para instalar los Productos y Equipos de BT;

(c) proporcionará un ambiente de trabajo adecuado y seguro, incluyendo todas las bandejas de cables, interconexiones y canalizaciones, de acuerdo con las normas relevantes de instalación;

(d) proporcionará cualquier punto de conexión de telecomunicaciones y eléctrico requerido por BT;

(e) proporcionará acceso a edificaciones según se requiera para conectar Equipos y Productos de BT a las instalaciones de telecomunicaciones respectivas;

(f) proporcionará el cableado interno entre los Equipos de BT y cualquier Equipo del Cliente, según se requiera;

(g) levantará o removerá cualquier cubierta de piso, techo falso y cubierta divisoria fija o empotrada en un término suficiente para permitirle a BT realizar el Servicio de instalación o mantenimiento necesario y llevar a cabo cualquier trabajo que se requiera para corregir daños cosméticos causados durante los Servicios de instalación y mantenimiento; y

(h) se asegurará que no se excedan los límites de carga del piso respectivo.

Las acciones anteriores deberán finalizar con anterioridad al comienzo los trabajos de instalación de BT, de lo contrario las disposiciones de la Cláusula 4.2 aplicarán.

9.2 El riesgo de pérdida de los Equipos y Productos de BT pasarán al Cliente en el momento de entrega, estén instalados o no los Equipos y Productos de BT. La titularidad de los Productos vendidos en virtud del presente Contrato pasarán al Cliente en el momento del pago de los Cargos respectivos. En relación con el suministro de Productos entre países, la titularidad pasará al Cliente en el momento de entrega a una empresa transportadora 'FCA' (Free Carrier Alongside) (Incoterms 2010) en el lugar de entrega punto de despacho que se especifique. En ningún caso se entenderá que la empresa transportadora es un agente de BT.

9.3 El Cliente es responsable por los Equipos de BT y no deberá mover, añadirle, modificar o de ninguna

manera interferir con los Equipos de BT, ni permitir que cualquier otra persona (que no sea alguien autorizado por BT) lo haga. El Cliente será responsable ante BT por cualquier pérdida de o daño a los Equipos de BT, excepto donde la pérdida o daño sea debido al desgaste natural o sea causado por BT o cualquier Parte de BT.

9.4 Al terminar este Contrato, si el Cliente desea deshacerse de cualquier Producto, deberá notificar a BT consecuentemente y permitir que BT recoja tales Productos si BT elige hacerlo.

9.5 En caso que el Cliente no pueda notificar a BT de acuerdo con la Cláusula 9.4 y se deshaga de los Productos, el Cliente deberá indemnizar a BT contra cualquier reclamación, pérdida, costo, gasto y pasivo (incluyendo cualquier multa impuesta a BT) incurrido por BT como resultado del incumplimiento del Cliente de dicha Cláusula.

9.6 Las Partes acuerdan que la Convención de la ONU sobre la Venta de Mercaderías no aplicará a este Contrato.

## 10 Confidencialidad

10.1 BT y el Cliente deberán mantener confidencial toda la Información Confidencial obtenida en relación con este Contrato y solo la divulgarán de manera confidencial a (a) sus empleados o los empleados de sus Afiliadas; o (b) sus asesores profesionales; o (c) en el caso de BT, únicamente a los empleados de sus subcontratistas que tengan la necesidad de conocer tal Información Confidencial y en la medida que sea necesario para la ejecución de este Contrato o el uso del Servicio y/o Producto.

10.2 Esta Cláusula 10 no aplicará a la información que: (a) está en el dominio público a excepción de la que infringe este Contrato; (b) está en poder de la Parte receptora antes de tal divulgación; (c) es obtenida de un tercero que tenga la libertad de divulgar la misma; o (d) es desarrollada por la parte receptora independientemente de y sin acceso a la Información Confidencial obtenida en virtud del presente Contrato.

10.3 Si el Cliente o BT reciben una petición de una autoridad estatal debidamente autorizada para ello para que divulgue Información Confidencial, podrá cumplir con tal petición si (a) considera de manera sustentada que la petición es legal; (b) de ser posible, ha dado a la otra parte notificación previa por escrito dándole el máximo tiempo posible para que se manifieste antes de divulgar la Información Confidencial; y (c) ha marcado la información requerida como Información Confidencial de la otra parte.

10.4 La Parte receptora deberá cumplir con esta Cláusula 10 respecto a la Información Confidencial que reciba en virtud del presente Contrato, por un periodo de tres (3) años siguientes a la terminación del mismo.

10.5 La Parte receptora deberá devolver o destruir cualquier Información Confidencial al serle solicitado por la Parte divulgadora.

10.6 Las Partes reconocen que la violación de esta Cláusula 10 podría causar un daño irreparable a la Parte

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

divulgadora, respecto del cual una indemnización monetaria sería insuficiente, por lo que en caso de incumplimiento la parte afectada podrá buscar la imposición judicial de las medidas cautelares necesarias para detener o evitar su divulgación.

## 11 Derechos de Propiedad Intelectual

11.1 Todos los DPI de una Parte, ya sean preexistentes o creados por cualquier Parte durante o que surjan de la ejecución de este Contrato deberán permanecer de propiedad absoluta de dicha Parte o sus licenciantes.

11.2 Sin perjuicio de los términos y condiciones de cualquier licencia de software de código abierto los cuales aplicarán independientemente de la licencia que aquí se otorga:

(a) BT le otorga al Cliente una licencia no exclusiva y no transferible para usar en la forma de código objeto, todo el Software y documentación relacionada que pueda ser proporcionada por BT, sujeto al cumplimiento del Cliente del Contrato, los términos y condiciones de terceros que apliquen al uso del Software, y documentación relacionada, únicamente según sea necesario para el recibo o uso de los Productos o Servicios; y

(b) El Cliente se compromete a no reproducir, descompilar o modificar o practicar una ingeniería inversa a cualquier Software o a sabiendas permitir que cualquier otra persona lo haga, excepto según BT expresamente lo permita por escrito o se disponga lo contrario en derecho.

11.3 El término de cualquier licencia otorgada por BT en virtud de la Cláusula 11.2 es igual al término para el Servicio con el cual el Software se relaciona o en relación con el cual cualquier Producto es suministrado.

11.4 Excluyendo cualquier Software de código abierto que BT pueda poner a disposición del Cliente en relación con la entrega de los Servicios, BT indemnizará al Cliente contra todos las demandas de terceros que surjan de la violación de cualquier DPI de terceros por el recibo del Cliente de cualquier Servicio, únicamente en la medida que el Cliente notifique a BT inmediatamente y por escrito de tal demanda, que a BT se le dé el control total e inmediato de tal demanda, que el Cliente no haga declaraciones públicas relacionadas con la reclamación o que de alguna manera perjudique la defensa de BT de tal reclamación, y que el Cliente le brinde a BT toda la asistencia razonable con tal demanda. Todos los costos incurridos o recuperados en tales negociaciones, litigio, y conciliación o transacción correrán por cuenta de BT.

11.5 Lo contemplado en la Cláusula 11.4 no aplicará a las demandas derivadas: (a) del uso de cualquier Equipo, Producto, Servicio o cualquier Software de BT en conjunción o combinación con otros equipos o software de cualquier otro servicio no prestado por BT; (b) de cualquier alteración o modificación no autorizada del Servicio, Producto o cualquier Software; (c) del Contenido, diseños o especificaciones suministradas por el Cliente o por alguien en su nombre y/o representación; o (d) del uso del Servicio, cualquier

Producto o cualquier Software que no sea de acuerdo con este Contrato.

11.6 El Cliente indemnizará y mantendrá indemne a BT por toda demanda, reclamación, pérdidas, costos y pasivos que surjan de los asuntos contemplados en la anterior Cláusula 11.5 (a), (b), (c) y (d) que sean atribuibles al Cliente o sus agentes o Usuarios e inmediatamente al recibir notificación de BT de tal reclamación, suspenderá cualquier actividad que haya dado lugar a dicha reclamación.

11.7 Si un Producto o Servicio se convierte, o BT considera que es probable que se convierta en objeto de una reclamación por violación de DPI, según se dispone en la Cláusula 11.4, BT, a su opción y costo, podrá: (a) asegurar al Cliente el derecho a continuar usándolo; o (b) modificar o reemplazar el Producto o Servicio de modo que ya no viole ninguna disposición, siempre que tal modificación o reemplazo no afecte sustancialmente el rendimiento del Producto o Servicio.

11.8 Lo previsto en la Cláusula 11.4 constituye el único recurso del Cliente por reclamaciones o demandas de violación a DPI.

## 12 Terminación del Servicio y el Contrato

12.1 Sujeto a la existencia de un Periodo Mínimo de Servicio que aplique y salvo que se especifique lo contrario en un Anexo u Orden, cualquier Parte podrá terminar cualquier Servicio en cualquier momento dando notificación por escrito a la otra con una antelación de noventa (90) días. No obstante lo anterior, cuando el Cliente ejerza dicho derecho, deberá pagara a BT cualquier Cargo pendiente y cualquier Cargo de terminación aplicable según se establezca en el Anexo u Orden aplicable.

12.2 La terminación de un Servicio u Orden individual no afectará los derechos y obligaciones de las Partes respecto de cualquier otro Servicio u Orden.

12.3 Cualquier Parte podrá mediante notificación a la otra terminar inmediatamente cualquier Orden afectada con el incumplimiento si uno de los siguientes eventos ocurre: (a) la otra Parte incumple sustancialmente el Contrato sin que haya sido capaz de subsanar el incumplimiento dentro de los treinta (30) días siguientes a la notificación de incumplimiento de la Parte que da por terminado el Contrato;

(b) un evento de los que se indican en la Cláusula 14 no permite el cumplimiento total o parcial de las obligaciones de una Parte en relación con dicho Servicio o Producto por un periodo continuo de treinta (30) días siguientes a la fecha en que debieron haber sido realizadas;

(c) cualquier autoridad gubernamental o regulatoria con competencia y/o jurisdicción sobre las Partes decide que la prestación del Servicio o Producto relevante bajo este Contrato es contrario a las leyes, reglas o regulaciones existentes o en caso que existe una decisión, ley u otra orden gubernamental oficial que cause que la prestación de los Productos o Servicios sea ilegal. En tal caso, no habrá lugar al pago de daños o perjuicios;

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

(d) las autorizaciones, formalidades o licencias requeridas no es obtenida, cesa de tener efectos o existir por cualquier razón; o

12.4 Una Parte, mediante notificación, podrá terminar este Contrato con efecto inmediato si la otra Parte fuera declarada en quiebra, se tornara insolvente o realizara un acuerdo, o cesión en beneficio de sus acreedores, o si entrara en liquidación, ya sea de manera voluntaria (salvo por fusión) o involuntaria o si se designara un síndico o administrador judicial sobre sus activos (o una figura equivalente).

12.5 Al terminar este Contrato por cualquier causa que no sea por motivo justificado, todas las Órdenes que han sido suscritas con anterioridad a la fecha de terminación permanecerán sin afectación y con plena vigencia hasta la terminación o vencimiento de cada Orden de acuerdo con los términos de dicha Orden.

12.6 Al terminar este Contrato (incluyendo las Órdenes afectadas): (a) los derechos de las Partes hasta la fecha de tal terminación permanecerán sin afectación; y (b) El Cliente deberá cooperar completamente con BT para recuperar cualquier Equipo de BT.

12.7 En caso de terminación de este Contrato o cualquier Orden por parte de BT por motivo justificado, BT tendrá derecho a que se le paguen los Cargos de terminación anticipada previstos en los Anexos u Órdenes respectivas como si el Cliente hubiese terminado el Contrato sin causa o por conveniencia.

## 13 Limitación de Responsabilidad

13.1 Ninguna Parte excluye o limita de manera alguna su responsabilidad por muerte o lesión personal que surja de su propia negligencia o la de sus empleados o agentes que actúen en desarrollo de su empleo o mandato o por declaraciones fraudulentas.

13.2 Sin perjuicio de lo previsto en la Cláusula 13.1, las Partes no serán responsables entre ellas, ya sea bajo responsabilidad contractual, extracontractual, bajo ley o de otro modo que se derive o en relación con este Contrato (incluyendo negligencia) por lo siguiente; (a) lucro cesante, pérdida de actividad mercantil, pérdida de contratos, ahorros proyectados, pérdida de oportunidad de negocios, reputación comercial (incluyendo pérdidas pecuniarias que surjan de la pérdida o afectación de reputación comercial), o pérdida o reducción de ingresos; (b) por pérdida incurrida como resultado de la interrupción del negocio, tiempo de su personal o tiempo utilizado; (c) por la pérdida, corrupción o destrucción de información; (d) por daño emergente, consecencial o indirecto; y/o (e) por cualquier pérdida que surja de la transmisión de virus. Todo lo anterior, sin importar que la Parte afectada haya sido o no notificada con antelación acerca de la posibilidad de tal pérdida o daño.

13.3 Sin perjuicio de cualquier otra cláusula en un Anexo que contenga una limitación de responsabilidad, si una Parte incumple una obligación en virtud del presente Contrato, o si surge responsabilidad alguna para las partes (excluyendo únicamente responsabilidad

por dolo o culpa grave) en relación con este Contrato, sujeto a lo establecido en las Cláusulas 13.1 y 13.2 de este Contrato, la responsabilidad de tal Parte ante la otra estará limitada a US\$200.000 por cualquier evento o serie de eventos relacionados y a US\$500.000 por todos los eventos (relacionados o no) en un periodo de doce (12) meses consecutivos. No obstante lo anterior, el pago o descuento de un valor como consecuencia de lo no cumplimiento de un acuerdo de Niveles de Servicio será el único valor a pagar por BT por el no cumplimiento del acuerdo de Nivel de Servicio respectivo.

13.4 BT deberá implementar precauciones razonables para prevenir el acceso no autorizado de terceros a la red de telecomunicaciones usada para prestar los Servicios al Cliente, pero BT no será responsable por pérdidas o daños ocasionados por el Cliente en caso del acceso no autorizado a pesar de las precauciones razonables tomadas por BT.

13.5 Siendo que las partes cuentan con los medios económicos, humanos y materiales propios, necesarios y suficientes para celebrar el Contrato, convienen en considerarse y ser las únicas responsables para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de cualesquiera obligaciones legales que involucren a los trabajadores de ambas partes, por lo que cada una de ellas responderá respectivamente de las reclamaciones que llegaren a presentar o quisieren hacer efectivas en su contra en relación con el Contrato y se comprometen expresamente a sacarse recíprocamente en paz y a salvo de cualquier reclamación de tal naturaleza.

## 14 Fuerza Mayor; Asuntos Fuera del Control Razonable de las Partes

14.1 Las Partes no serán responsables entre ellas por la falta de cumplimiento o la demora en el cumplimiento de sus obligaciones causada por o como resultado de hechos de fuerza mayor o caso fortuito.

14.2 BT no será responsable frente al Cliente por la falta de prestación de un Servicio o proporción de un Producto si: (a) un tercero es incapaz o se rehúsa a o se demora en prestar un servicio o producto a BT y no existe alternativa disponible para BT a un costo razonable; o (b) BT está impedido por restricciones regulatorias o legales para prestar el Servicio o un Producto.

## 15 Resolución Alternativa de Conflictos

Las Partes harán esfuerzos razonables para resolver extrajudicialmente cualquier conflicto. Las Partes, como mínimo, usarán el siguiente procedimiento en caso que un conflicto surja respecto a cualquier aspecto de este Contrato. Cuando una Parte notifique por escrito a la otra acerca de un conflicto, los representantes legales de cada una de las Partes intentarán de buena fe llegar a una solución dentro de los treinta (30) días siguientes al día de su recepción de la notificación escrita notificando la existencia de un conflicto. En caso que las Partes no puedan resolver el asunto o acordar un curso

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

de acción las partes podrán someter cualquier controversia a los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles, en razón de su domicilio, nacionalidad, residencia, ubicación de sus bienes o por cualquier otra causa.

## 16 Notificaciones

16.1 Excepto por las notificaciones dadas de acuerdo con la Cláusula 3.5, todas las notificaciones dadas en virtud del presente Contrato deberán hacerse por escrito, en español, y deberán ser entregadas personalmente, enviadas por fax o por correo electrónico a la otra Parte en la dirección, número de fax o email contemplado en la carátula.

16.2 Se entenderá que las notificaciones dadas en virtud del presente Contrato son dadas por el remitente y recibidas por el destinatario: (a) si son presentadas personalmente, en la fecha de recepción; (b) si son enviadas por fax, al ser transmitidas al destinatario; pero si la transmisión ocurre en un día que no es un Día Hábil o después de las 7 p.m. en la zona horaria del destinatario, se entenderá que la notificación fue debidamente dada y recibida el siguiente Día Hábil; o (c) si son enviadas por correo electrónico, al ser enviadas al destinatario.

Tratándose de fax o correo electrónico, la Parte destinataria se obliga a acusar la recepción de la notificación respectiva por el mismo medio, al momento de recibir el fax o correo electrónico respectivo.

## 17 Cesión/Subcontratación/Contrato Local entre Afiliadas.

17.1 Las Partes se reservan el derecho de ceder total o parcialmente este Contrato en cualquier momento a cualquier Afiliada, previa notificación por escrito a la otra Parte de tal cesión. Cualquier cesión a una parte que no sea una Afiliada requiere del acuerdo previo por escrito de la otra Parte.

17.2 Este Contrato será vinculante y redundará en beneficio de las Partes, sus sucesores y cesionarios autorizados.

17.3 BT podrá subcontratar a terceros o a sus Afiliadas para cumplir con lo acordado en virtud del presente Contrato. Dicha subcontratación no eximirá a BT de sus obligaciones ante el Cliente bajo el presente Contrato. El Cliente acuerda y entiende que puede tener que interactuar directamente con tal Parte de BT para el pedido, abastecimiento o mantenimiento de los Productos o Servicios según lo indique BT.

17.4 Las Partes reconocen y acuerdan que las Afiliadas de BT y las Afiliadas del Cliente podrán acordar el suministro de Productos y Servicios bajo los términos del presente Contrato en otros países suscribiendo para ello un Contrato Local por medio del cual acuerden incorporar a dicho Contrato Local los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y el cual podrá establecer modificaciones al presente Contrato que sean necesarias para ajustarse a la ley

local aplicable. En este caso se entenderá que las Afiliadas que hayan suscrito el Contrato Local serán responsables entre ellas por la prestación y suministro de los Productos y Servicios que se acuerden en las Ordenes respectivas.

## 18 Jurisdicción y Ley Aplicable

Este Contrato y cualquier reclamación o conflicto que surja de, relacionado con o en relación con el mismo, se regirá por las leyes de la Ciudad de México, Distrito Federal. Los Tribunales de la Ciudad de México, Distrito Federal tendrán jurisdicción exclusiva para determinar cualquier conflicto que surja de o en relación con este Contrato a la que las Partes irrevocablemente se someten.

## 19 Disposiciones Varias

**19.1 Publicidad:** Las Partes podrán anunciar públicamente la celebración del presente Contrato. Toda otra publicidad, anuncio y/o comunicado de prensa referente al Contrato requerirá el previo consentimiento escrito de la otra Parte, el cual no podrá ser negado o cuya respuesta no podrá sufrir demora injustificadamente. Sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula 19.1, las Partes no podrán publicar o utilizar anuncios, promociones de ventas, comunicados de prensa u otros anuncios usando la marca, nombre, logotipo u otros elementos pertenecientes a la otra Parte o a sus Afiliadas en relación con el Contrato o cualquiera de los Servicios brindados bajo el Contrato, sin la previa aprobación escrita de la otra Parte, la cual no podrá ser negada o cuya respuesta no podrá sufrir demora injustificadamente.

**19.2 Encuestas de Satisfacción del Cliente:** Las Partes acuerdan cooperar con los requerimientos razonables de la otra Parte en relación con las encuestas de satisfacción del cliente llevadas a cabo por dicha Parte o por terceros contratados por esta.

### 19.3 Datos:

19.3.1 El Cliente reconoce que para que BT preste los Servicios y/o suministre los Productos, es necesario que los Datos del Cliente se alojen en las bases de datos y sistemas de BT o de terceros ubicados en México o fuera de este país.

19.3.2 Cada Parte deberá cumplir estrictamente con las leyes y reglamentaciones aplicables a servicios de telecomunicaciones y privacidad de datos vigente en la jurisdicción en donde se prestan los Servicios o Productos. En la medida que BT o su subcontratista, según el caso, procesen o traten en nombre del Cliente Datos Personales, BT deberá asegurar que: (i) únicamente procesará o dará tratamiento a los Datos Personales de acuerdo con la legislación aplicable; y (ii) adoptará las medidas técnicas y organizacionales apropiadas contra el procesamiento y tratamiento no autorizado o ilícito de Datos Personales y contra la pérdida o destrucción accidental de los Datos Personales o daños a los mismos.

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

19.3.3 El cliente reconoce que para que BT o su subcontratista, según el caso, pueda brindar los Servicios y/o pueda proveer los Productos, BT podrá archivar los Datos Personales en sus sistemas y Bases de Datos internas ubicadas en una variedad de países alrededor del mundo.

19.3.4. Las Partes acuerdan que los Datos Personales: (i) tratados en nombre del Cliente serán archivados en ubicaciones dispuestas en el Cronograma de Servicios y/o Anexos de Servicios; (ii) podrán ser alojados en sistemas y Bases de Datos utilizadas por las mesas de ayuda de BT, mesas de servicios y/o centros de gestión de red utilizados para proveer el Servicio o los Productos, y/o por razones de cobranzas, ventas, técnicas, comerciales y/o compras. El Cliente reconoce que estos Datos Personales pueden ser ubicados, organizados y tratados en todo el mundo; y (iii) pueden ser transferidos o cedidos por BT a subcontratistas o proveedores en la medida en que esto sea necesario para permitir al subcontratista o proveedor cumplir con sus obligaciones en relación a los Servicios o Productos. El Cliente reconoce que BT puede transmitir dichos Datos Personales a los países donde el subcontratista y proveedor prestará los Servicios.

19.3.5. Los términos utilizados en esta cláusula tendrán la misma definición que la otorgada en el Data Protection Intercountry Agreement ("DPIA"). Los términos no definidos en el DPIA tendrán el significado otorgado a ellos por la legislación correspondiente a la jurisdicción en donde se presta el servicio. Los términos que no estuvieren definidos ni en el DPIA ni en la legislación correspondiente a la jurisdicción en donde se presta el servicio, tendrán el significado otorgado a ellos por la Directiva de Protección de Datos (95/46/EC). Las Partes acuerdan y reconocen que el Cliente es el controlante, y BT el es el tratante en relación con cualquier dato personal contenido en los Datos del Cliente y tratado por BT bajo este acuerdo. Las Partes acuerdan que el término Datos Personales incluye, pero no se limita, a cualquier tipo información o Dato Personal provisto voluntariamente por el Cliente o al Cliente, así como toda conclusión o deducción que pueda derivar de su tratamiento.

19.3.6 El Cliente deberá notificar a BT qué Datos Personales, si los hubiere, están incluidos en los Datos del Cliente ("Datos Personales del Cliente") y el Cliente proveerá a BT con instrucciones razonables por escrito, de acuerdo con la cláusula 16, en cuanto a la manera y el propósito del procesamiento por parte de BT en la medida estrictamente requerida para la prestación del Servicio. Cualquiera de estas instrucciones requerirá una enmienda de acuerdo a la cláusula 19.15.

19.3.6 BT dará tratamiento a estos Datos Personales en la medida necesaria para proveer el Servicio o de acuerdo a las instrucciones del Cliente. En todo momento ambas Partes cumplirán con sus respectivas obligaciones de acuerdo a la legislación de protección de datos y privacidad aplicable. En este sentido BT:

a. Implementará y mantendrá medidas, de acuerdo a sus políticas de seguridad y sus modificaciones, para proteger los Datos Personales contra su destrucción accidental o ilegal, o su pérdida accidental, alteración, revelación o acceso desautorizado; y

b. Transferirá Datos Personales fuera de México, incluyendo a las Afiliadas, subcontratistas o proveedores cuando sea requerido para proveer el Servicio.

19.3.7. En caso de corresponder, el Cliente deberá notificar adecuadamente a los Titulares de los datos y obtener suficiente consentimiento y autorización de los mismos, de acuerdo a la legislación aplicable en cada jurisdicción, para permitir el tratamiento de Datos Personales por parte del Cliente, BT, sus respectivas afiliadas y partes de BT, de acuerdo a lo considerado en este Acuerdo. El Cliente deberá presentar ante BT copia del consentimiento otorgado por el Titular de los datos para su tratamiento, o presentarlo por otro medio que se le equipare de acuerdo a las circunstancias.

19.3.8 El Cliente acuerda que BT no será responsable por las demandas, reclamos o acciones iniciadas por el Titular de los datos, originadas por cualquier acción u omisión por parte de BT, en la medida en que dicha acción u omisión:

a. resulte de cualquier incumplimiento a esta cláusula por parte del Cliente;

b. resulte del cumplimiento por parte de BT de cualquier instrucción del Cliente, o de la actuación por parte de BT en representación del Cliente para el cumplimiento de dicha instrucción.

En ambos casos, el Cliente acuerda mantener indemne, eximir de cualquier responsabilidad, y defender a BT de cualquier demanda, reclamo o acción originadas en tal incumplimiento.

**19.4 Cumplimiento de leyes y reglamentos:** Las Partes cumplirán con toda ley y reglamento aplicable a sus actividades en virtud del presente Contrato, incluyendo cualquiera que aplique a los Productos y Servicios prestados en virtud del mismo.

**19.5 Cumplimiento de la Ley Anticorrupción y de Soborno:** En relación con cualquier acción o actividad relativa a este Contrato o con respecto a la relación entre las Partes, las Partes deberán abstenerse de realizar o involucrarse en prácticas ilícitas o que violen cualquier ley aplicable incluyendo, la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EEUU o en inglés Foreign Corrupt Practices Act, la Ley de Soborno del Reino Unido de 2010 o en inglés UK Bribery Act, o cualquier otra ley que prohíba el soborno o cualquier actividad

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

similar. Cada Parte deberá asegurarse que ni la misma ni sus Afiliadas, subcontratistas agentes y contratistas, ya sea directa o indirectamente, busquen, reciban, acepten, den, ofrezcan, acuerden o se comprometan a dar dinero, dádivas, u otra cosa de valor de o a cualquier persona (incluyendo, sin limitarse a, funcionarios o agentes de entidades públicas o privadas) como un incentivo o recompensa para que realice una acción favorable o se abstenga de actuar; o no logre implementar garantías apropiadas para protegerse contra tales acciones. Cada una de las partes a solicitud de la otra, deberá presentar evidencia de los pasos tomados para evitar acciones prohibidas, incluyendo el establecimiento de políticas, prácticas, y/o controles comerciales requeridos para evitar las conductas y cumplir las normas en mención. En la medida que esté permitido, cada Parte deberá informar sin demora a la otra Parte de cualquier investigación respecto de presuntos incumplimientos de las anteriores normas que tengan relación con este Contrato.

**19.6 Control de Exportación:** Las Partes reconocen que los Productos, Software e información técnica (incluyendo, sin limitarse al Servicio, la asistencia técnica y la capacitación) suministrados en virtud del presente Contrato pueden estar sujetos a leyes y reglamentaciones en materia de exportación de los Estados Unidos y otros países, y el uso o la transferencia de tales Productos, Software e información técnica deberá cumplir con la regulación aplicable. Las Partes no utilizarán, distribuirán, transferirán ni transmitirán los Productos, Software o información técnica (incluso si están incorporados en otros productos) excepto de conformidad con las normas de exportación que sean aplicables. A solicitud de cualquiera de las Partes, la otra Parte acuerda otorgar las declaraciones por escrito y otros documentos relativos a la exportación que puedan requerirse a fin de cumplir con todas las normas de exportación aplicables.

**19.7 Cumplimiento de regulación aplicable:** En caso que en virtud del presente Contrato se vayan a prestar Servicios que se encuentren regulados, las Partes acuerdan cumplir con los términos y condiciones, precios, y tarifas que impongan las normas y regulación aplicables. En caso de cambios en la regulación durante la vigencia de una Orden, tales cambios surtirán efecto de conformidad con lo que establezca la regulación. Si una norma o decisión regulatoria o legal de cualquier tipo impide la prestación continua de un Servicio o sustancialmente cambia el Servicio de manera tal que deja de ser consistente con el objetivo de este Contrato, BT notificará al Cliente con el fin de acordar de buena fe un Servicio alternativo o la migración respectiva a otro Servicio con el fin de minimizar cualquier afectación al Cliente.

**19.8 Cuando BT actúa como Agente del Cliente para Servicio de Terceros:** En caso que el Cliente obtenga el Servicio o parte de éste directamente de un tercero proveedor de servicios de conformidad con un acuerdo independiente entre el Cliente y un tercero la

responsabilidad de BT aun cuando BT haya gestionado dicho acuerdo, estará limitada al cumplimiento de las obligaciones específicas establecidas en el Anexo correspondiente, y BT no asumirá responsabilidad alguna en virtud de dicho acuerdo. Cuando BT gestione dicho acuerdo en nombre del Cliente, lo hará exclusivamente como mandatario no representativo del Cliente.

**19.9 Capacidad:** Las Partes declaran que tiene derecho, y gozan de las licencias y autorizaciones necesarios y suficientes para celebrar y cumplir sus obligaciones en virtud del presente Contrato.

**19.10 Derechos de Terceros:** El presente Contrato no crea ni otorga derechos en nombre del Cliente o BT a favor de personas naturales o jurídicas diferentes al Cliente o BT.

**19.11 Inducción:** Las Partes reconocen y acuerdan en que no han sido persuadidas o inducidas a celebrar este Contrato con declaraciones, o garantías no incluidas expresamente en el Contrato.

**19.12 Sin Renuncia:** Salvo que específicamente se disponga lo contrario en este Contrato, la incapacidad o la demora en ejercer algún derecho, facultad o privilegio establecido en este Contrato, no se podrá entender como la renuncia a un derecho, facultad o privilegio.

**19.13 Divisibilidad:** Si cualquier disposición de este Contrato se considera inválida o inejecutable, será excluida de este Contrato y las disposiciones restantes seguirán con plena vigencia y valor, y las Partes procurarán negociar sin demora un reemplazo de buena fe.

**19.14 Subsistencia de Obligaciones:** Los derechos y obligaciones de las Partes, cuya naturaleza es tal que deberían permanecer vigentes después de la terminación de este Contrato, sobrevivirán a la terminación de este Contrato.

**19.15 Totalidad del Acuerdo:** Este Contrato reemplaza todo entendimiento, y/o declaración previa ya sea oral o escrita entre la Partes (salvo que se haga referencia a la misma específicamente en este Contrato) y constituye el único y total acuerdo respecto a su objeto. Este Contrato no podrá ser modificado o complementado excepto por un documento escrito firmado por los representantes legales de ambas Partes. Las Partes podrán modificar o complementar una Orden mediante un documento por escrito firmado por los representantes legales de ambas Partes.

**19.16 No Aplicación Régimen Protección de Usuarios:**

Las Partes reconocen que el presente Contrato no es un contrato de adhesión y que las características del Servicio y la totalidad de las condiciones técnicas, económicas y jurídicas respecto del mismo aquí pactados han sido negociadas de mutuo acuerdo y por tanto son el resultado particular y directo entre ellas. Por lo anterior no aplicará ninguna disposición respecto de contratos de adhesión.

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

ANEXO 1

AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA DE FECHA [ ] DE [ ] DE [ ], CELEBRADO ENTRE GRUPO DE ASISTENCIA JURÍDICA S.A. DE C.V., (EL "CLIENTE"), Y POR LA OTRA BTGS MÉXICO, S.A. DE C.V. ("BT"), (EL "CONTRATO")

Los términos que se encuentren escritos con mayúscula o iniciados con mayúscula, tendrán el significado dada a éstos en el Contrato.

## I. OBJETO

I.1. En virtud de la celebración del presente Anexo, BT se obliga a prestar al CLIENTE el Servicio de telefonía para llamadas locales, llamadas a celulares 044 y 045, 01800, larga distancia nacional, en los Sitios Ubicados en las siguientes direcciones:

- Calle Añil No. 571 Piso 7 Colonia Granjas México Ciudad de México Delegación Iztacalco C.P 8400 Entre Calle Rio Churubusco
- Calle Ignacio Zaragoza No. 1000 Piso 4, Colonia Zona Centro, Ciudad Monterrey, Estado Nuevo León C.P. 64000. Entre Calle Melchor Ocampo y Miguel Hidalgo.
- Calle 60 Numero 323 Local "A" X 33 y 31 Colonia Alcántara Martin C.P 090750 Ciudad Mérida Yucatán, entre Cale 31 y 33.

## II. PERÍODO MÍNIMO DE SERVICIO

Período Mínimo de Servicio: 36 meses con renovación automática por períodos iguales salvo notificación de alguna de las Partes en contrario 60 días previos al vencimiento de dicho período.

## III. CARGOS

El CLIENTE se compromete por un periodo de 36 meses a cursar un tráfico mínimo mensual por el equivalente a \$325,000.00 (trescientos veinticinco mil Pesos con 00/100 M.N.):

De conformidad con las siguientes Tarifas:

CONCEPTO	Tarifa
LOCAL POR MINUTO	\$ 0.17
LDN TRIANGULO	\$ 0.20
LDN ON RING	\$ 0.22
LDN ON NET	\$ 0.25
LDN OFF NET	\$ 0.65
CELULAR 044	\$ 0.75
CELULAR 045	\$ 1.50
800 FIJO	\$ 0.40
800 CASETA	\$ 1.50

\*Precios expresados en moneda nacional mxp, más impuestos

Los pagos serán realizados a BT dentro de los 45 días posteriores al vencimiento de la factura y de conformidad a lo siguiente: (i) cheque a la orden de BT, o (ii) transferencia electrónica de fondos inmediata y libre disponibilidad a la

# Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

cuenta No. 4046863353 que BT mantiene en Banco HSBC México, S.A. CLABE 021180040468633538, o a aquella otra cuenta que BT notifique al CLIENTE por escrito, dentro de los 60 días siguientes al cierre del período respectivo.

Cada 12 meses contados a partir de la Fecha de Entrada en Servicio, las partes acuerdan revisar las tarifas incluidas en la presente cláusula considerando la evolución del mercado.

## IV. ENTREGABLES

Registro detallado de llamadas (CDR). Entregable durante los primeros 10 (diez) días calendario del siguiente mes. Información de llamadas desglosado por tipo (local, LDN, 800, Celular, etc.) especificando cantidad y minutos, por día y concentrado mensual. Entregable durante los primeros 10 (diez) días calendario del siguiente mes.

## V. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS EN FALLAS

En caso de que se detecte irregularidad o falla en los Servicios, se procederá de conformidad con lo siguiente:

El CLIENTE deberá reportar la falla al número (01-800) 712-1336 del NOC de BT, asignado para tal efecto. Para el caso de que el técnico respectivo detecte alguna falla, aún cuando el CLIENTE no la hubiere reportado, se procederá en la misma forma.

BT elaborará el reporte de falla correspondiente y asignará un número de reporte.

El operador del NOC procederá a diagnosticar y corregir la falla en coordinación con el personal de operación asignado por el CLIENTE en el Sitio, debiendo notificar al responsable comercial de BT.

En caso de corregir la falla en un tiempo menor a una hora, el operador completará el reporte técnico correspondiente y dará aviso al CLIENTE, dando por terminado el reporte de falla.

En caso de que la falla no se corrija en tiempo, se iniciará el Proceso de Escalación, según se describe en el siguiente punto.

Margen de Tiempo:	Intervención Técnica:
A partir del reporte hasta:	
1 hora	Operador asignado
1 hr. a 3hrs.	Supervisión del Operador
3 hrs. a 4 hrs.	Dir. Técnico y Operaciones
4 hrs. en adelante	Apoyo técnico Org. Mundial

Las partes acuerdan que la matriz de escalación será la siguiente:

### NIVEL 1

Inmediato hasta 1 hora

Operador asignado:

Teléfono sin costo NCC:

01.800.7121336

01.800.9114455

Tel. Directo NOC: +52(55) 55281127

Conmutador: +52(55) 55282100 ext. 8804

Fax: +52(55) 55281123

Email: nocmex@BTlatam.com.mx

### NIVEL 2

De 1 a 3 horas

Supervisor de Operador:

M. A. Julio Héctor Rico Negrón

Tel. Directo. +52(55) 52831854

## Contrato de Productos y Servicios de BT

Referencia BT No. MX-\_\_\_\_\_

Celular: (55) 43704337  
Email: julio.rio@BT.com

NIVEL 3  
De 3 a 4 horas  
Dir. Técnico y Operaciones:  
Ing. Enrique Ortiz de la Torre  
Tel Directo +52 (55) 528318 52  
Celular: +52 (55) 43704333  
Email: enrique.ortiz@BT.com

### VI. CARGOS POR BAJA DEL SERVICIO

Además de las disposiciones previstas en los Términos y Condiciones Generales, si el Cliente da de baja el Servicio en uno o más Sitios antes del vencimiento del Período Mínimo de Servicio, o si BT rescindiera el Servicio por incumplimiento, en forma adicional a todos los cargos pendientes de pago por el Servicio provisto, el Cliente pagará:

- un monto equivalente a los Cargos Recurrentes por Sitio para los Meses restantes de los primeros 12 Meses del Período Mínimo de Servicio;
- un monto equivalente al 20% de los Cargos Recurrentes por Sitio para todos los demás Meses restantes del Período Mínimo de Servicio;
- cualesquiera Cargos de Instalación por Sitio bonificados, cuando el Servicio sea dado de baja dentro de los primeros doce (12) meses del Período Mínimo de Servicio;
- cualesquiera cargos adicionales que BT deba pagar a un proveedor como resultado de la baja anticipada del Servicio;
- cualesquiera cargos restantes pendientes de pago con respecto a los Equipos de BT; y
- Cargos de Desinstalación.

En forma adicional a las disposiciones de los Términos y Condiciones Generales, si el Cliente da de baja el Servicio respecto de uno o más Sitios al finalizar el Período Mínimo de Servicio o en cualquier momento posterior, en ese caso, además de todos los cargos pendientes de pago por el Servicio prestado, el Cliente deberá pagar los Cargos de Desinstalación.

Leído que fue por las partes y entradas de su contenido y fuerza legal, lo ratifican y firman de conformidad por duplicado el día      del mes de octubre del año 2012.

BT

EL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
Representante Legal

\_\_\_\_\_  
Representante Legal

