

Términos y Condiciones sobre el SERVICIO de Internet residencial (“SERVICIO INFINITUM”) que Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (“TELNOR”) ofrece a los consumidores (“CONSUMIDOR(ES)”) que cuenten o no con una línea TELNOR de uso residencial activa (“LÍNEA TELNOR”).

“SERVICIO INFINITUM” es un servicio de Internet con velocidades que van desde 20 Megabits por segundo (20 Megas) y hasta 200 Megas de acuerdo a la modalidad contratada que aplica para Clientes Residenciales TELNOR sujeto a que las facilidades técnicas de equipamiento y distancia del domicilio del cliente a la central lo permitan.

Nombre del servicio	NI*	Precio sin Impuestos.	Precio con Impuestos incluidos IVA 16%	Velocidad de bajada HASTA
Infinitum 20 Mb	214355	\$300.86	\$349.00	20 Megas
Infinitum 30 Mb	214361	\$343.97	\$399.00	30 Megas
Infinitum 150 Mb	256694	\$473.28	\$549.00	150 Megas
Infinitum 200 Mb	214374	\$775.00	\$899.00	200 Megas

El término Megas hace alusión a la unidad Mbps (megabits por segundo) que se utilizan para medir la velocidad de una conexión. La velocidad contratada estará comprendida entre el EQUIPO TERMINAL entregado a EL CONSUMIDOR y hasta el primer punto de acceso a la red de TELNOR. Conforme a las velocidades registradas ante el IFT.

Promoción Gastos de Instalación para servicios de internet NI* 230846

- Aplica únicamente para clientes nuevos que contraten infinitum en cualquiera de sus modalidades por al menos 12 meses (plazo forzoso) y facturen en Recibo Telefónico TELNOR.
- El cliente decidirá si desea pagar los gastos de instalación o contratar infinitum por un plazo forzoso de 12 meses.
- Los clientes que decidan contratar infinitum por al menos 12 meses, por promoción tendrán un descuento del 100% sobre los Gastos de instalación.
- Esta promoción aplicará al momento de la instalación.
- En caso de que el cliente desee migrar del servicio contratado de internet sin línea telefónica o paquete a línea telefónica se aplicarán los gastos de instalación vigentes.
- En caso de que el cliente decida dar por terminada su relación contractual con TELNOR de forma anticipada al plazo forzoso de 12 meses, deberá cubrir la parte proporcional de los meses restantes de acuerdo con la tarifa de gastos de instalación vigente.
- Si el cliente debe dar de baja el servicio por causas imputables a TELNOR, el cliente estará exento de la penalización descrita en el punto anterior.
- Las líneas adicionales no incluidas en los paquetes residenciales generarán los gastos de instalación que correspondan.
- Los términos, condiciones y tarifas por el cambio de domicilio aplicarán conforme a los registros vigentes y aplicables.

El “CONSUMIDOR” reconoce y acepta que:

- Las modalidades del “SERVICIO INFINITUM” de 20, 30, 150 y 200 Megas se pueden comercializar bajo el concepto de Infinitum Puro, es decir, sin servicio de voz.
- El “SERVICIO INFINITUM” aplica para Kit Alámbrico y Kit Inalámbrico. El “SERVICIO INFINITUM” se proporciona con IP Dinámica.
- El “SERVICIO INFINITUM” se habilita para configurarlo en una sola computadora, en caso de requerirlo en una Red de Área Local, es responsabilidad del cliente distribuir el servicio.
- El Modem es propiedad de TELNOR por lo que al momento de recibirlo el cliente deberá firmar el contrato correspondiente.
- En el supuesto de que al momento de cancelar o dar de baja el “SERVICIO INFINITUM”, el cliente no devuelva el Módem, aplica un cargo de acuerdo a las tarifas vigentes
- Los cargos por concepto de Renta Mensual del “SERVICIO INFINITUM” son independientes de los cargos asociados de instalación de la línea telefónica, renta mensual de la línea telefónica, servicio medido, larga distancia y de cualquier otro servicio contratado por el cliente con TELNOR.
- La facturación del “SERVICIO INFINITUM” inicia una vez que se encuentre habilitado el servicio y que el cliente haya recibido el Kit Infinitum.
- Para nuevas contrataciones aplican los cargos vigentes de gastos de instalación
- El pago de gastos de instalación se podrá realizar en una sola exhibición de \$1,130 (mil ciento treinta pesos 00/100) más impuestos. El precio incluyendo impuestos es de \$1,310.80 (mil trescientos diez pesos 80/100 M.N.), IVA incluido o en parcialidades de hasta 18 meses con cargo en recibo TELNOR
- La velocidad contratada puede variar durante el día dependiendo sus hábitos de consulta de información de la red de internet, los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por EL CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior de EL CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos de EL CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a un mismo EQUIPO TERMINAL. TELNOR prestará el SERVICIO INFINITUM con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo a los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. EL CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada dependiendo de la localización de su domicilio.

Para evitar el daño que se pueda causar a la red de TELNOR por el mal uso de la línea telefónica y en virtud de que este beneficio es para personas físicas que son clientes residenciales, los clientes no podrán realizar las siguientes actividades:”

- a) La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre el “SERVICIO INFINITUM”.
- b) Prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades tales como transportar o re-originar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass).

- c) El "SERVICIO INFINITUM" no puede ser contratado para fines comerciales por personas morales o negocios incluidos aquellos con operaciones de tipo Call Centers, por instituciones de ningún tipo ni por Revendedores de Servicios (incluidos Operadores de Telefonía Pública y Ponga Su Línea a Trabajar).

A partir de su fecha de contratación el "PAQUETE" permanecerá vigente por tiempo indeterminado. En caso de que el "CONSUMIDOR" desee terminar anticipadamente el "PAQUETE" de que se trate deberá: (i) notificar a "TELNOR" la terminación anticipada del "PAQUETE" por escrito o en su caso, comunicándose al número 800 123 0000; (ii) cuando menos haber facturado una renta mensual de el "PAQUETE" y (iii) no contar con adeudos pendientes a la fecha efectiva de terminación.

"TELNOR", sin responsabilidad alguna, y sin necesidad de declaración judicial podrá rescindir el "Paquete" contratado, en caso de que el "Cliente" de que se trate incurra en cualquiera de los supuestos señalados a continuación:

- Por falta de pago oportuno de dos o más recibos.
- Por baja de la línea TELNOR.
- Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en el Contrato Marco de Prestación de Servicios y/o en las Condiciones del Servicio Ininitum Hogar según corresponda.

La terminación, cancelación y/o rescisión del "Paquete" contratado independientemente de la causa que la hubiera originado, no libera al "Cliente" del pago de los adeudos que tenga con motivo del servicio previamente proporcionado. Una vez terminado, cancelado y/o rescindido el Paquete, las tarifas aplicables a los servicios se ajustarán conforme a aquellas tarifas que se encuentren vigentes respecto del plan base contratado originalmente por el "Cliente".

Para la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones el "Cliente" se sujeta a la legislación y jurisdicción aplicable a los Tribunales Federales del lugar donde el "Cliente" haya suscrito el Contrato Marco de Prestación de Servicios y/o en las Condiciones del Servicio Ininitum Hogar, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudieran corresponderles.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que los términos y condiciones establecidos en el Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones ("CONTRATO") y/o en las Condiciones del Servicio correspondientes ("CONDICIONES DEL SERVICIO") rigen y le son aplicables al "PAQUETE" contratado por el CONSUMIDOR.

Facturación a Terceros.

Claro video. Es un servicio proporcionado por un tercero. TELNOR únicamente es medio de cobro de este servicio. TELNOR pagará el servicio de Claro video durante 12 meses para los clientes infinitum con Paquete 389, 435, 499, 599, 699, 999, 1499 o Ininitum Puro. También, durante 12 meses el servicio será sin costo para los clientes que tengan los paquetes descritos. Para Paquete 333, 289 y Línea Básica, al contratar Claro video el primer mes no tiene costo. No incluye Pago por Evento. Consulta Términos y Condiciones en www.clarovideo.com

HBO. Es un servicio que se adquiere adicional de la suscripción a Claro video. Con contenidos exclusivos como series, películas, documentales, contenidos infantiles y para adultos. HBO ofrece en Claro video los primeros 7 días sin costo y a partir del octavo día el precio de suscripción mensual de \$149 pesos al mes con impuestos incluidos. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2019. Consulta Términos y Condiciones en www.clarovideo.com

FOX +. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video con el cual se podrá disfrutar de películas y series. FOX+ tiene un precio de promoción de \$139 pesos al mes durante 3 meses. Al término de la promoción el precio es de \$199 pesos al mes. Promoción válida para clientes nuevos. Vigencia de la promoción hasta el 31 de diciembre 2019. Consulta Términos y Condiciones en www.clarovideo.com

Fox Sports. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video con el cual se podrá disfrutar de contenido deportivo. El costo promocional de FOX Sports es de \$100 pesos al mes, durante los primeros 3 meses. Al término de la promoción el precio es de \$139 pesos al mes. Promoción válida para clientes nuevos. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2019. Consulta Términos y Condiciones en www.clarovideo.com

Noggin. Es un servicio adicional a la suscripción a Claro video. Dirigido a los más pequeños de la casa para disfrutar de las mejores series de Nick Jr. en un ambiente divertido, educativo y seguro. NOGGIN ofrece en Claro video el primer mes sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$49 pesos al mes. Al término de la promoción el precio es de \$49 pesos al mes. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2019. Consulta Términos y Condiciones en www.clarovideo.com

Picardía Nacional. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video con el cual se podrá disfrutar de películas de la cultura popular mexicana. Picardía Nacional ofrece el primer mes sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$39 pesos al mes. Al término de la promoción el precio es de \$39 pesos al mes. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2019. Consulta Términos y Condiciones en www.clarovideo.com

Edye. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video. Edye es una experiencia única para los más pequeños de la casa, la primera plataforma de educación y entretenimiento para niños de 2 a 7 años. Edye ofrece 7 días sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$49 pesos al mes. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2019. Consulta Términos y Condiciones en www.clarovideo.com

IndyCar. Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video. IndyCar es el máximo evento de carreras monoplace en Estados Unidos. El costo es de \$779 por toda la temporada. Promoción válida hasta el 22 de septiembre 2019. Consulta Términos y Condiciones en www.clarovideo.com

Antivirus de Intel Security. Protege hasta 3 equipos de cómputo (PC o MAC), contra ataques de software malicioso, con actualizaciones automáticas mientras se tenga el servicio Ininitum. Consulta Términos y Condiciones en:

<https://documentos.telnor.com/documents/10180/12268724/INFORMACI%C3%93N+RELEVANTE+ANTIVIRUS+McAFEE.pdf/bca0cb3c-4f4e-4269-b1aa-9e0ffc0a0f2c>

Claro drive. Es un servicio proporcionado por un tercero. TELNOR únicamente es medio de cobro de este servicio. TELNOR pagará el servicio de Claro drive durante 12 meses para los CONSUMIDORES que cuenten con Paquetes 389, 435, 499, 599, 699, 999 y 1,499 o Ininitum sin voz. Consulta Términos y Condiciones en <https://www.clarodrive.com/mexico/terms?os=ios>