

Términos y Condiciones

Axtel X-tremo, Axtel TV, Acceso Universal, Planes Axtel, Axtel Mi Negocio y Módulos Axtel.

San Pedro Garza García, N.L., Agosto 2016

Los Planes Axtel (Línea Telefónica), Acceso Universal y/o Axtel X-tremo (Internet Banda Ancha más Línea telefónica), Axtel Mi negocio y/o Módulos que incluyan llamadas y/o minutos ilimitados, se presentarán a aquellos clientes que tengan contratadas Líneas Axtel de uso residencial o micro y pequeños negocios (en lo sucesivo Cliente); quedando estrictamente prohibido al cliente:

1. La comercialización, venta o reventa de las llamadas locales de servicio medido y los minutos de larga distancia nacional y/o internacional, así como los minutos de llamadas a celular incluidos en su Plan.
2. La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre el servicio de Internet que se incluye en Acceso Universal, Axtel Mi Negocio y/o en Axtel X-tremo.
3. Prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y punteo de llamadas (by-pass).

El Plan Axtel, Acceso Universal, Axtel Mi Negocio o Axtel X-tremo no puede ser contratado para fines comerciales por personas o negocios (incluidos aquellos con operaciones de tipo Centro de Contacto "Call Centers"), por instituciones de ningún tipo ni Revendedores de Servicios (Incluidos los Operadores de Telefonía Pública que utilicen su Línea para trabajar).

En caso de contravenir lo estipulado en los presentes términos y condiciones, el Cliente acepta que AXTEL, S.A.B de C.V. (AXTEL) o la sociedad que se encuentre prestando el Servicio, podrá suspender, retirar o dar de baja la línea que el Cliente contrató, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, sin perjuicio del derecho de Axtel de exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo del Cliente.

El Cliente reconoce y acepta que es requisito indispensable no presentar adeudos vencidos para que el Plan Axtel, Acceso Universal, Axtel X-tremo, Axtel Mi Negocio y/o Módulo aplique y se facture correctamente.

Para el caso de la Larga Distancia Nacional, por disposición oficial y en cumplimiento a la Ley Federal de telecomunicaciones y Radiodifusión a partir del 1º. de enero del 2015, la tarifa por minuto (de Larga Distancia Nacional) a números fijos será de \$0.00. Las llamadas locales y nacionales ilimitadas aplicaran a número fijos. Cada llamada de Larga Distancia Nacional, Internacional y a celulares 044 y 045 generará un evento de llamada local.

Los destinos que aplican dentro de las llamadas internacionales en los paquetes Axtel Acceso Universal, Axtel Plan Todo incluido, Axtel X-tremo, Axtel TV, Axtel Mi Negocio paquete Esencial y en el Módulo Axtel Resto del Mundo son los siguientes:

| Países | | Códigos |
|----------------------|--|--|
| Nacionales | México | Todos los códigos |
| Norteamérica | Groenlandia | 1201 al 1210, 1212 al 1219, 1224,1225, 1228, 1229, 1231,1234,1239, 1240, 1248, 1250 al 1254, 1256, 1260,1262, 1267, 1269, 1270, 1276, 1281, 1283, 1289, 1301 al 1310, 1312 al 1321, 1323, 1325, 1330, 1331, 1334, 1336, 1337, 1339, 1352, 1360, 1361, 1369, 1380, 1385, 1386, 1401 al 1410, 1412 al 1419, 1423, 1424, 1425, 1430, 1432, 1434, 1435, 1438, 1440, 1442, 1443, 1445, 1450, 1464, 1469, 1470, 1475, 1478, 1479, 1480, 1484, 1500, 1500 al 1510, 1512 al 1520, 1530, 1540, 1541, 1551, 1557, 1559, 1561 al 1564, 1567, 1570, 1571, 1573, 1574, 1580, 1585, 1586, 1601 al 1610, 1612 al 1620, 1623, 1626, 1630, 1631, 1636, 1641, 1646, 1647, 1650, 1651, 1660, 1661, 1662, 1667, 1670, 1671, 1678, 1679, 1701 al 1709, 1712 al 1720, 1724, 1727, 1731, 1732, 1734, 1740, 1754, 1757, 1760, 1763, 1765, 1770, 1772 al 1775, 1778, 1780, 1781, 1785, 1786, 1801 al 1807, 1810, 1812 al 1819, 1828, 1830, 1831, 1832, 1835, 1843, 1845, 1847, 1848, 1850, 1856 al 1860, 1862 al 1867, 1870, 1872, 1878, 1901 al 1906, 1908, 1909, 1909,1910, 1912 a la 1920, 1925, 1928, 1931, 1936, 1937, 1940, 1941, 1947, 1949, 1952, 1954, 1956, 1959, 1970 al 1973, 1978, 1979, 1980, 1985, 1989, //299/ 1888 + 006,010,020,026,033,051,052,058,060, 066, 072 / 19072 + 00,01,03, 05, 06, 09,12,15,20 al 99/ 19073 + 01,02, 03, 04, 05, 06, 07, 10, 12, 14, 12,17,19, 20 al 99/ 19074 + 01, 03, 04, 06, 10, 12, 14, 19,20,23 al 92, 94 al 99/ 19075 + 00, 02, 05, 11, 12, 13,15, 18 al 38, 40 al 59, 61 al 92, 94 al 99/ 19076 + 02,07, 09, 12, 16,17, 20 al 36, 38 al 47, 49, 50, 52 al 65,69 al 81, 83 al 99/ 19077 + 07, 10, 12, 13, 14, 15, 17,20 al 31, 33 al 59, 61 al 99/ 19078-03,10, 15,21 al 43,45 al 50,52, 53, 54, 55,58 al 74,76, 78, 79, 80, 82 al 92, 95, 96, 98, 99/19079 + 03,21, 22, 23, 25, 27, 28, 29, 32, 33, 34, 36,39, 40, 42 al 49, 52, 53, 55, 56, 57,60,63 al 68, 73, 78, 79, 80, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 89, 92, 94, 95 |
| | Estados Unidos (Incluye Alaska; No considera Hawaii) | |
| | Canadá | |
| Centroamérica | Belice | 501,502,503,504,505,000 |
| | Costa Rica | |
| | El Salvador | |
| | Guatemala | |
| | Honduras | |
| | Nicaragua | |
| Sudamérica | Argentina | 51,54,55,56,57,58, 507, 562, 591, 593, 595, 597, 598 |
| | Bolivia | |
| | Brasil | |
| | Chile | |
| | Colombia | |
| | Ecuador | |
| | Panamá | |
| | Paraguay | |
| | Suriname | |
| | Uruguay | |
| | Venezuela | |
| Peru | | |
| El Caribe | Curazao | 1345- 235, 244, 321, 326, 327, 444, 525, 526, 547,548, 550,555, 743,745, 746, 747, 749, 769, 814, 914, 916,917,925,926,927,928,929,936,937,943 al 949//500, 594, 5321, 1876418, 599 //1450723/ 1787 + 65,178,200 al 210, 212 al 299/ 17873 + 00 al 10, 12 al 99/ 17874 + 00 al 10, 12 al 99/17875 + 00 al 90, 92 al 99/ 17876 + 00 al 10,12 al 69,71 al 80, 83,85 al 99/ 17877 + 01 al 10, 12 al 69,71 al 99/ 17878 + 00 al 10, 12 al al 99/ 17878 + 00 al 10, 12 al al 99/ 17879 + 00 al 10, 12 al 49, 51 al 57, 59 al 75, 77 al 99/ 1939+ 001,069, 201 al 209, 212, 214 al 221, 223 al 229, 232 al 235,238 al 290, 292, 297/ 19393+ 03, 07,08,09, 19,22, 25,29,32 al 39, 49,50, 58, 66, 83,88, 89,94, 97,99/ 19394+ 00 al 10, 12 al 19,29,37, 39,40, 52,59, 75, 84, 88, 89,92,99/ 19395+ 00, 11, 29, 35, 39, 44, 45,55,68, 79, 85, 99/ 19396+ 09, 28,30, 33, 39, 40, 42, 44, 45, 49, 55, 97,99/ 19397+ 09,16,17, 31,32, 77, 88, 93/ 19398+ 65,81,91/ 19399+ 10, 15, 28,35,40, 60, 69, 92// 18092+ 00 al 10, 12 al 99/ 18093+ 01 al 10, 12 al 99/ 18094+ 01 al 10, 12 al 99/ 18095+ 00 al 10, 12 al 99/ 18096+ 01 al 10, 12 al 99/ 18097+ 00 al 99/ 18098+ 01 al 10, 12 al 99/ 18099+ 01 al 10, 12 al 99/ 18292+ 01 al 10, del 12 al 22, 27 al 50, 52 al 99/ 18293+ 01 al 10, 12 al 99/ 18294+ 01, 03, 04, 05 al 10, 12 al 15, 18 al 79, 91 al 94, 96, 97, 99/ 18295+ 01 al 06, 08, 09, 10, 12 al 15, 17 al 54, 56 al 99/ 18296+ 01 al 07, 10, 13, 16,18, 19,29, 30 al 33,35 al 99/ 18297+ 01 al 10, 12 al 35, 37,39 al 45, 47 al 99/18298+ 01 al 08, 10, 12 al 30,35 al 99/ 18299+ 01 al 10, 12 al 50, 53 al 75, 77 al 80, 81 al 90, 92 al 99/ 1845422/ 18492+ 01, 03, 05 al 10, 12,14,19,20, 21, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 51 al 60, 63 al 66, 78, 81, 82, 85/ 18493+ 30, 40, 41 al 44, 50 al 54, 56, 57, 58, 60/ 18494+ 01 al 07,09,10,37,51, 52,55, 57, 58,59/ 1849542, 1849543/ 18496+ 07,20 al 24, 26 al 29, 32,33, 35, 36,38, 39,42, 51 al 58/ 18497+ 07,20,52, 53,54,63,85,97/ 18498+ 02, 03, 04, 06, 15, 16, 17, 45 al 48, 50 al 65, 68, 69,73, 75, 76, 78, 80 al 86, 89/ 18499+ 12, 15, 16, 17, 19, 25,3 6,37,41,43/ 1868359, 1868739, 1889996/18298859703// 17215 + 20,22,42 al 46,48,53,56,59,80,81,87/ 508 |
| | Islas Malvinas | |
| | Guyana Francesa | |
| | Bahia de Guatánamo | |
| | Jamaica | |
| | Antillas Holandesas | |
| | Puerto Rico | |
| | Republica Dominicana | |
| | San Martin | |
| | St Pierre and Miquelon | |

| | | Países | Códigos |
|----------------------|--------------------|---|---------|
| Europa | Union Europea | Alemania | |
| | | Austria | |
| | | Bélgica | |
| | | Bulgaria | |
| | | Chipre | |
| | | Dinamarca | |
| | | Eslovenia | |
| | | Estonia | |
| | | España | |
| | | Finlandia | |
| | | Francia | |
| | | Grecia | |
| | | Inglaterra | |
| | | Escocia | |
| | | Croacia | |
| | | Rumania | |
| | | Hungria | |
| | | República de Irlanda | |
| | | Italia | |
| | | Lituania | |
| | | Letonia | |
| | | Luxemburgo | |
| | | Malta | |
| | | Países Bajos (Holanda) | |
| | Polonia | | |
| | Portugal | | |
| | República Checa | 30,31 al 34,36, 39, 41 al 49, 298, 350 al 359, 370, 371, 372 al 375, 377, 378, 380,381,385, 386, 387, 389, 421, 423, 994, 3966982 | |
| | Suecia | | |
| | Irlanda del Norte | | |
| | Gales | | |
| | Republica Eslovaca | | |
| | Resto de Europa | Albania | |
| | | Andorra | |
| | | Armenia | |
| Azerbaiján | | | |
| Belarús | | | |
| Bosnia y Herzegovina | | | |
| Gibraltar | | | |
| Georgia | | | |
| Islas Faroe | | | |
| Islandia | | | |
| Mayotte | | | |
| Macedonia | | | |
| Liechtenstein | | | |
| Moldavia | | | |
| Monaco | | | |
| Noruega | | | |
| Republica de Serbia | | | |
| San Marino | | | |
| Suiza | | | |
| Ucrania | | | |
| Ciudad del Vaticano | | | |
| Rusia | | | |

| Países | | Códigos |
|---------------------------|-----------------------|--|
| Asia | Baréin | 7,90, 961 al 969, 971,972,973,974, 995, 996, 998, 7327 |
| | Irak | |
| | Jordan | |
| | Kuwait | |
| | Kirguistán | |
| | Oman | |
| | Qatar | |
| | Arabia Saudita | |
| | Republica de Siria | |
| | Turquía | |
| | Emiratos Arabes Unido | |
| | Uzbekistan | |
| | Yemen | |
| Republica Arabe del Yemen | | |

| Países | | Códigos |
|------------|--------------------------|--|
| Africa | Namibia | 20,27,212,213,216,218, 220 al 226, 228 al 245, 247 al 269,290,291, 1226335 |
| | Nigeria | |
| | Reunión | |
| | Angola | |
| | Algeria | |
| | Isla ascensión | |
| | Benin | |
| | Botswana | |
| | Burkina Faso | |
| | Burundi | |
| | Camerún | |
| | Cabo Verde | |
| | Republica Centroafricana | |
| | Chad | |
| | Comoras | |
| | Congo | |
| | Costa de Marfil | |
| | Djibouti | |
| | Egipto | |
| | Guinea Ecuatorial | |
| | Eritrea | |
| | Etiopía | |
| | Gabon | |
| | Gambia | |
| | Ghana | |
| | Guinea | |
| | Guinea-Bissau | |
| | Kenia | |
| | Lesoto | |
| | Liberia | |
| | Libia | |
| | Madagascar | |
| | Malawi | |
| Mali | | |
| Mauritania | | |
| Mauricio | | |
| Marruecos | | |
| Mozambique | | |
| Ruanda | | |

| Países | | Códigos |
|----------|-----------------------|--|
| Africa | Santo Tomé y Príncipe | 20,27,212,213,216,218, 220 al 226, 228 al 245, 247 al 269,290,291, 1226335 |
| | Senegal | |
| | Seychelles | |
| | Sierra Leona | |
| | Somalia | |
| | Sudáfrica | |
| | Santa Helena | |
| | Sudan | |
| | Suazilandia | |
| | Tanzania | |
| | Togo | |
| | Túnez | |
| | Uganda | |
| | Zaire | |
| | Zambia | |
| Zanzibar | | |
| Zimbabue | | |

No incluye: Cuba, Líbano, Israel, Barcos, Satelitales Internacionales y Operadores.

Los Módulos de Celular aplican para llamadas a celular local con prefijo 044/045. El minuto adicional a estos módulos aplica la tarifa de \$1.03 IVA incluido.

Los minutos ilimitados a celular 044/045 en los paquetes de Residencial, son válidos exclusivamente para la línea principal del paquete. Los minutos a celular 044/045 incluidos en los paquetes de Negocios no son acumulables y serán compartidos entre todas las líneas que tenga el cliente (principal y adicionales). La tarifa del minuto adicional será de \$1.79 IVA incluido. Cuando estos sean excedidos serán facturados al precio vigente de la oferta Base que el Cliente tenga contratado.

Los Planes Axtel, Acceso Universal, Axtel X-tremo, Axtel TV y Axtel Mi Negocio que incluyen minutos y/o llamadas ilimitados no aplican el cobro por excedentes para los rubros definidos como ilimitados.

Los Módulos Axtel, deben ser usados durante el mes corriente, los minutos serán compartidos entre todas las líneas que tenga el cliente (principal y adicionales). Los minutos excedentes serán facturados al precio vigente de la oferta Base que el cliente tenga contratado.

Las ofertas de Planes Axtel, Acceso Universal, Axtel X-tremo y Módulos Axtel de los paquetes de Residencial que incluyen minutos ilimitados y/o llamadas ilimitadas de Larga Distancia Norteamérica, Internacionales aplican únicamente en la línea contratada y no en cualquier otra línea que contrate o tenga contratada el Cliente. Para las ofertas de Negocios los minutos ilimitados y/o llamadas ilimitadas de Larga Distancia Norteamérica e Internacionales aplican para las dos líneas contratadas.

El servicio de Acceso Universal, Axtel Mi Negocio y Axtel X-tremo (Internet Banda Ancha más Línea Telefónica), tendrá hasta el máximo de la velocidad contratada en cada oferta.

En los servicios de Axtel TV aplican hasta 3 TV's Secundarias por paquete, máximo 3 paquetes, el tercero requerirá autorización. Las TV Adicionales tendrán un costo de instalación de \$299 por visita, que aplica únicamente para cliente existente (que ya cuenta con un servicio de TV y desee agregar TV's Adicionales). El costo de instalación de TV's Adicionales no aplica para clientes nuevos o venta nueva.

Todos los servicios que presta Axtel, están sujetos a factibilidad técnica y física en su prestación. Los Servicios de Axtel X-tremo y Axtel TV aplican para las ciudades México, Guadalajara, Monterrey, San Luis Potosí, Querétaro, Aguascalientes, Puebla, Juárez, León y Toluca con cobertura de Fibra Óptica.

Las Ofertas de Planes Axtel, Acceso Universal, Axtel X-tremo, Axtel TV y Mi negocio del segmento Residencial y Negocios no aplica plazo forzoso. En caso de que el Cliente termine sus servicios, deberá cubrir el saldo pendiente del ciclo de facturación en el cual solicitó la terminación. Los equipos instalados son propiedad de Axtel y se entregan al Cliente en depósito. En caso de cancelación del servicio los equipos a comodato deberán ser entregados a Axtel ya sea en el Módulo de Atención o en su domicilio, previa cita, de lo contrario se procederá al cobro de los mismos. Para mayor información puede consultar en: axtel.mx/desinstalación. Los equipos adquiridos bajo modalidad de venta son propiedad del Cliente y en caso de cancelación cuando el Cliente tenga equipos bajo financiamiento, se



deberán liquidar el costo pendiente del equipo en una sola exhibición, o bien mantener el plan hasta el término de la vigencia contratada.

El Cliente puede contratar hasta un máximo de dos Servicios de Acceso Universal principales o dos Servicios de Axtel X-tremo principales por domicilio, en caso de requerir más líneas, deberá de elegir Líneas Adicionales de Acceso Universal o Axtel X-tremo que sólo incluyen llamadas locales. Por consiguiente el Cliente podrá contratar, para el caso de Residencial, hasta 6 líneas entre línea principal y adicional, y para el caso de micro y pequeños negocios que requieran adquirir una 7ª línea, podrá adquirir una oferta de Axtel Mi Negocios, Axtel Negocio Virtual o migrarse hacia un plan correspondiente al segmento Empresarial y aplicarse las reglas comerciales de éste segmento.