

## **Términos de Servicio**

Los presentes términos constituyen el contrato de Prestación de Servicios de telefonía local, VoIP PBX, servicio IP, DID's y otros servicios adicionales de telecomunicación (el "Contrato") que celebran, como Proveedor Jive Communications Mexico, S. de R.L. de C.V., sociedad mexicana con domicilio en Insurgentes Sur No. 1602, Int. P4 S468, Col. Credito Constructor, Del. Benito Juarez, Ciudad de México C.P. 03940 Y RFC JCM150121LE0, ("Jive"), quien resulta ser el único responsable frente a los usuarios por la prestación de los Servicios, tal y como se definen en la cláusula de Definiciones, y el cliente identificado en la Cotización de Venta (el "Cliente"). El Servicio será suministrado de conformidad con los Parámetros de Calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de manera equitativa, sin discriminación, continua, uniforme, regular y eficiente.

El presente Contrato, y los demás documentos contractuales relacionados con la prestación de nuestros Servicios, tanto en versión estándar como accesible, se encuentran disponibles en <https://jive.com/mx/legal/>.

Conforme al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la carta de los derechos mínimos dirigida a los usuarios, está disponible en: <https://jive.com/mx/legal/>. Además, será enviada al cliente por medios electrónicos si así lo autoriza. De la misma manera, se le entregará al momento de la contratación.

Las partes acuerdan a continuación:

**1. Cotización de Venta.** La Cotización de Venta será debidamente firmada por ambas partes y será efectiva a partir de su fecha de firma.

En la Cotización de Venta, las partes acordaran las especificaciones de los Servicios, incluyendo cargos, pagos y términos aplicables, la contraprestación a ser pagada por el Cliente por los Servicios que éste haya expresamente solicitado sin condicionamiento alguno por parte de Jive, es decir, en ningún momento Jive obligará al Cliente a adquirir un bien o servicio como condición para proporcionarlos Servicios solicitados.

En caso de que Jive suministre al Cliente el equipo o dispositivo para el uso de los Servicios, las partes deberán suscribir un anexo para tal efecto ("Contrato de Suministro de Equipos"), que forma parte integral del presente Contrato.

Estos Términos de Servicio, las tarifas de los Servicios, los planes, paquetes y las áreas de cobertura se encontrarán disponibles en nuestra página de internet en <https://jive.com/mx/legal/>, así como en la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx), ante el cual han sido debidamente registradas y se encuentran vigentes. En caso de que nuestras tarifas sufrieran modificación alguna, Jive notificará al Cliente de estos cambios 30 días antes de que se efectúe ese cambio. Dentro de este plazo, el cliente podrá manifestar su negativa ante estos cambios y dar por terminado el contrato.

**2. Término.** Este Contrato tiene vigencia a partir de la fecha de su firma y estará vigente de forma indefinida con vigencia mínima de un mes. La fecha de inicio de cobro inicia en la fecha que Jive active los Servicios para que el Cliente los use y en caso de renovación, será de vigencia indefinida. Cumplido el primer mes de vigencia (tiempo mínimo de contratación, necesario para la instalación y facturación) el Cliente tendrá el derecho de cancelar el Contrato en cualquier momento o de cambiar los servicios sin necesidad de recabar la autorización de Jive, únicamente dando aviso a través de los medios convenidos, o por el mismo medio que contrató los Servicios, con una antelación mínima de 30 días naturales y sin sufrir ninguna penalización. Lo anterior, no exime al Cliente del pago de cualquier cantidad adeudada por los Servicios utilizados.

**3. Portabilidad de números telefónicos.** Si el Cliente desea cambiar de proveedor de telefonía, tiene derecho a mantener su número telefónico sin importar quien sea su nuevo proveedor de servicios. Para portar su número desde o hacia nosotros, lo cual será gratuito, el Cliente debe revisar los pasos en <http://www.jive.com/legal>, o contactarnos en cualquiera de los medios de contacto mencionados en el presente Contrato. Le pediremos algunos datos para poder realizar el trámite en su nombre y lo contactaremos para informarle la fecha en la que se realizará el cambio. La portabilidad se hará dentro de los plazos establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, es decir, en un máximo de 24 horas contadas a partir de que el proveedor receptor haya concluido la instalación de la infraestructura física en el domicilio del Usuario, siempre y

cuando esto ocurra entre las 11:00 y las 17:00 horas en un día hábil. Las solicitudes presentadas en un horario posterior, se considerarán ingresadas a las 11:00 horas del día hábil siguiente, y siempre que se cumpla con los requisitos para ello establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica (las "Reglas") emitidas por el Instituto. En caso de que el Cliente requiera asistencia, podrá contactarnos través de nuestro Sitio Web o comunicarse sin costo a los teléfonos identificados en la cláusula 17 del presente Contrato.

En caso de que el Contrato sea celebrado por motivo de la Portabilidad, y la portabilidad no se lleve a cabo conforme los plazos establecidos o en la fecha comprometida por el proveedor cuando de manera expresa así se haya acordado con el usuario, El Cliente tendrá derecho a recibir como bonificación, el pago de la compensación señalada en la cláusula 4 del presente Contrato, y/o la terminación del presente Contrato sin tener que pagar pena convencional alguna.

Una vez que se haya ejecutado la portabilidad numérica, la relación contractual se da por terminada o cancelada en los servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos portados, por lo que los servicios que no requieran de los números ya portados podrán continuar activos, siempre que haya consentimiento expreso del Cliente.

**4. Suspensión del Servicio por causas imputables a Jive.** En caso de que el Servicio, no se preste de conformidad con los términos convenidos, por motivo de caso fortuito o incluso por casos de fuerza mayor por un plazo mayor al de 72 horas después de haber sido reportado a Jive, se procederá a

compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones a más tardar dentro de los siguientes 2 ciclos de facturación. En caso de interrupción de los Servicios por causas imputables a Jive, Jive hará todo lo necesario por buscar su pronto restablecimiento.

**5. Uso Apropiado.** Los Servicios son sólo para el uso propio del Cliente y no para ser comercializado o utilizado por terceros. Así mismo, los Servicios son solamente para ser utilizados en la República Mexicana.

**6. Facturación; Disputas de facturación.** (a) Jive facturará al Cliente de manera mensual el importe por el consumo de los Servicios contratados, desglosando el adeudo total en los conceptos originados por cada uno de los Servicios que el Cliente haya expresamente contratado en la Cotización de Venta. El inicio de cobro será desde que el Cliente haya utilizado sus primeras 25 llamadas de prueba, es decir, una vez que haya iniciado la prestación de los Servicios. Con excepción de lo dispuesto en las cláusulas 7 (a), y 6 (b), el Cliente pagará cada factura de manera completa en la fecha de corte. Cada factura le será enviada al Cliente al domicilio establecido en la Cotización de Venta por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago, a menos que se manifieste su consentimiento para recibirla por medios electrónicos.

(a) Si este Contrato es terminado por cualquier razón, todos los Cargos de

Servicio no-pagados, se vencerán y serán pagados de inmediato.

(b) Para hacer reclamos sobre cargos indebidos en una factura no-pagada, el Cliente deberá, a más tardar en la fecha de vencimiento de la factura, (1) notificar a Jive del reclamo, y (2) pagar todas las porciones no-reclamadas de la factura. Para reclamar una factura pagada, el Cliente necesita notificar a Jive del reclamo dentro de los 60 días naturales siguientes a la fecha de la factura. Jive tendrá un plazo de 60 días naturales para resolver sobre las reclamaciones presentadas por el Cliente, para que en caso de que procedan, Jive realice el descuento correspondiente en el mes de facturación siguiente. En caso de que el cliente haya pagado el cargo indebido, Jive realizará un reembolso además de una bonificación del 20% del monto de afectación.

(c) El Cliente deberá notificar a Jive de cualquier reclamo de facturación por teléfono al +52 (55) 4161-3912, por correo electrónico a [facturacion@jive.com](mailto:facturacion@jive.com), o entregando el aviso a Jive Communications Mexico, S. de R.L. de C.V., sociedad mexicana con domicilio en Insurgentes Sur No. 1602, Int. P4 S468, Col. Credito Constructor, Del. Benito Juarez, Ciudad de México C.P. 03940.

**7. Cargos por Pagos Tardíos.** (a) Jive podrá cobrar una tarifa por costo de reconexión, la cual se encuentra debidamente registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) y disponible en nuestra página <http://www.jive.com/legal>. Jive cobrará esta tarifa a más tardar en el próximo periodo de facturación a la fecha en que sea necesaria la reconexión.

(b) Jive puede usar servicios de cobranza, que operen de conformidad con las Disposiciones de carácter general en materia de despachos de cobranza de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. Lo anterior, con completo apego a los consentimientos que resulten necesarios de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, para recuperar cargos no-pagados y puede reportar pagos tardíos a oficinas de créditos u otras entidades. En caso de que una autoridad jurisdiccional competente así lo determine, el cliente pagará cualquier honorario de abogados u otras cantidades que Jive gaste para recolectar cargos no-pagados.

**8. Limitación de Responsabilidad.** (a) Jive y sus representantes no serán responsables por cualquier daño u otro reclamo surgido del uso de cualquier persona o su inhabilidad en usar los Servicios a causa de la falla o degradación de la red de un proveedor tercero, una falla o degradación en el servicio de banda ancha de internet por parte de un tercero, o cualquier otra causa ocasionada por un tercero, y que no le sea directamente imputable a Jive. Jive será en todo momento responsable de la prestación de sus servicios.

Cuando se interrumpa el Servicio, Jive procederá a compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones, aún cuando la suspensión se deba a caso fortuito o de fuerza mayor.

**9. Grabaciones de Llamadas.** Las llamadas al centro de llamadas "*call center*" de JIVE podrán ser grabadas con el fin de atender estándares de calidad, seguridad de las estructuras del negocio de Jive y la de nuestros Clientes. Las llamadas solamente serán grabadas cuando haya previo aviso al Cliente. Para conocer acerca de la Información de Grabación de Llamadas de Jive, favor de consultar el contenido disponible en [es.jive.com/legal/call-recording-info](http://es.jive.com/legal/call-recording-info).

**10. Contrato Íntegro; Modificación.** Estos términos de servicio constituyen el acuerdo completo entre Jive y el Cliente, y sustituye cualquier acuerdo previo.

Jive podrá modificar este Contrato, si cuenta con previo registro autorizado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, además tendrá la obligación de notificar al Cliente de cualquier cambio, incluso por medios electrónicos, y contar con su consentimiento, el cual se solicitará a través de un correo electrónico. Este cambio, también estará publicado en nuestro portal [es.jive.com/legal](http://es.jive.com/legal). Si el Cliente no está de acuerdo con los cambios, este tendrá derecho a exigir el cumplimiento forzoso del Contrato, o podrá terminarlo, lo cual podrá realizar a través de los medios convenidos en el presente Contrato, sin penalización alguna. Los términos revisados, surtirán efecto 30 días después de ser publicados en nuestro sitio web, y de contar con el debido registro ante la Procuraduría Federal del Consumidor. Ninguna otra modificación a estos términos será efectiva al menos que sea debidamente registrada ante la Procuraduría Federal del Consumidor, hecha por escrito, firmada por ambas partes conforme a la cláusula 24 del

presente. En caso de que la modificación implique un aumento en el precio de la prestación de servicio y/o una disminución en el número de servicios originalmente contratados, o por motivo de la portabilidad, el Cliente podrá solicitar la cancelación sin penalidad alguna, aún cuando se encuentre sujeto a un plazo forzoso, dentro de los 30 días siguientes a que entren en vigor las modificaciones.

Bajo la Ley Federal de Telecomunicaciones, en su Artículo 191 fracción XVII, el Cliente que se haya suscrito a un contrato de adhesión podrá cambiarse a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento para dicho cambio se otorgará por medios electrónicos.

**11. Arbitraje.** Todos los asuntos relacionados con protección al consumidor, la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor será competente para resolver las controversias que susciten en la vía administrativa sobre la interpretación o cumplimiento de los presentes términos; y si la Partes son incapaces de resolver cualquier disputa surgida de este Contrato por negociación directa, las partes resolverán la disputa surgida de este Contrato en relación con su incumplimiento, revocación o nulidad, a través de arbitraje, llevado a cabo de conformidad con las Reglas de Arbitraje de la Cámara de Comercio Nacional de la Ciudad de México ante un árbitro. El lugar de arbitraje será en la Ciudad de México. El lenguaje usado en los procedimientos de arbitraje será español.

**12. Legislación Aplicable; Jurisdicción Personal; Lugar.** Este Contrato está gobernado por las leyes de México sin importar las disposiciones sobre conflictos. Si cualquier litigio se instituye

con validez en conexión a este, por el presente las Partes se someten a la jurisdicción de los tribunales en la Ciudad de México y renuncian a cualquier objeción en lo que trata al lugar o foro inconveniente, sin estar renunciando a la competencia en la vía administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor y los respectivos Tribunales competentes a los cuales podrán someterse.

**13. Protección de Datos.** El Cliente reconoce que la prestación de los Servicios puede implicar la recolección, procesamiento, almacenamiento de ciertos "Datos Personales" (como se definen en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares) del Cliente. En este caso, Jive informa que (i) utilizará dichos Datos Personales sólo para proporcionar los servicios; (ii) los procesará únicamente como le indicará el Cliente; (iii) se instalará y mantendrán las medidas técnicas y organizacionales comercialmente razonables para impedir el tratamiento no autorizado o ilegal, la pérdida accidental o destrucción o daños a la producción de dichos Datos Personales.

**14. Divisibilidad.** Si cualquier cláusula de este Contrato, se declara inválida por una autoridad jurisdiccional, el resto de las cláusulas permanecerán aplicables, salvo que un nuevo Contrato se registre ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

**15. Avisos.** (a) Jive enviará cualquier aviso al Cliente a la dirección postal, número de fax, o dirección de correo electrónico declarado en la Cotización de Venta con previa autorización del Cliente. El cliente enviará cualquier aviso a Jive por fax a +52 (55) 4161-3912, por correo electrónico a legal@jive.com, o enviarlo a la dirección Insurgentes Sur No. 1602, Int.

P4 S468, Col. Credito Constructor, Del. Benito Juarez, Ciudad de México C.P. 03940. Cualquier parte puede actualizar su información de contacto para avisos al enviar aviso de la nueva información de contacto a la otra parte de acuerdo a esta cláusula.

(a) Se considerará el aviso debidamente notificado (1) al momento de entrega, si es entregado personalmente a un funcionario de la parte receptora; (2) al tener confirmación por escrito de recibo (no incluyendo respuestas generadas automáticamente), si es enviado por fax o correo electrónico; (3) tres días hábiles después de ser enviado por correo registrado o certificado, franqueo pagado; o (4) el siguiente día laboral, si es enviado por un servicio comercial de entrega en 24 horas; al menos, con respecto a (3) o (4), la información de rastreo indica entrega en una fecha diferente.

**16. Uso de los datos de contacto del Cliente con fines mercadotécnicos.** El Cliente no recibirá llamadas de Jive sobre la promoción de servicios o publicidad a través de correos electrónicos a menos que expresamente manifiesta su consentimiento a través de medios electrónicos. De la misma manera, Jive solamente realizará transferencia de sus datos de contacto si cuenta con su consentimiento expreso. El consentimiento expreso del Cliente, para estos efectos se obtendrá a través de su firma en la Cotización de Venta o a través de los medios electrónicos proveídos en el presente.

**17. Atención a Clientes.**

Si el Cliente tiene alguna duda o queja en relación con la prestación del Servicio, favor de contactar al número 52 (55) 4741-

1465 para ser atendido en el momento. Adicionalmente pueden contactar al correo [clientservice@jive.com](mailto:clientservice@jive.com), o contactarnos en nuestro portal de apoyo las 24 horas del día en <https://es.jive.com/apoyo/>. y recibirá su respuesta dentro de los 5 días hábiles siguientes.

**18. Mecanismos para atender las necesidades de usuarios con discapacidad.** Para solicitar información y asesoría sobre nuestros servicios, los usuarios con discapacidad tendrán disponible los canales de atención expuestos en nuestro Sitio Web como son el número 52 (55) 4741-1465 y el correo [clientservice@jive.com](mailto:clientservice@jive.com).

**19. Cesión.** Jive es el único responsable para la prestación de los Servicios; sin embargo, puede ceder sus derechos y obligaciones contenidos este Contrato a cualquier sucesor sustancialmente de todos sus activos por motivo de una fusión o escisión de la sociedad. De otra manera, ninguna parte podrá ceder sus derechos u obligaciones bajo este Contrato sin la aprobación por escrito de la otra parte. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo de la cesión, podrá dar por terminado el Contrato sin penalización alguna.

**20. Efectividad; Firma; Uso de Firmas Electrónicas.** El presente Contrato, entra en vigencia cuando el Cliente haya firmado la Cotización de Venta. El Cliente puede firmar la Cotización de Venta a mano o por medios electrónicos (por ejemplo, al usar un servicio comercial de e-firmas, o al escribir el nombre del representante autorizado del Cliente en un formulario web, (incluyendo DocuSign, EchoSign y otra soluciones que pueden estar disponibles en el mercado) y se

consideraran tales métodos para la ejecución electrónica y administración de mensajes de datos: (1) métodos confiables para la ejecución de dichos documentos y; (2) el método apropiado para ejecutar tales documentos, en vista de los propósitos por el cual las partes requieren la creación, uso, transmisión y almacenaje de tales contratos y pedidos de venta. En este sentido, ambas partes declaran que ellos están al tanto de la aplicabilidad de firmas electrónicas en México.

**21. Definiciones.** En este Contrato aplican las siguientes definiciones:

**“Evento de Fuerza Mayor”** significa, con respecto a una parte, cualquier evento u circunstancia, que no fue causado por esa parte y que previene a esa parte en cumplir cualquiera de sus obligaciones bajo este Contrato, excepto un incremento en precios, o un cambio de leyes;

Los **“Representantes”** de una parte son sus funcionarios, agentes, empleados, subsidiarios, y consejeros financieros y legales;

**“Cargos de Servicios”** significa cargos mensuales fijos por los Servicios que el Cliente haya expresamente contratado;

**“Servicios”** significa el servicio hospedado VoIP PBX, servicio IP, servicio de telefonía local, DIDs, y otros servicios adicionales de telecomunicación ofrecidos por Jive durante el término de este Contrato que el Cliente podrá elegir a su voluntad.

**“VoIP PBX”**, (del inglés Voice Over Internet Protocol on a Private Branch Exchange), que significa "voz sobre un protocolo de internet en una rama privada de intercomunicación", es un sistema que gestiona las llamadas internas y externas

de una empresa que convierte las señales análogas a digitales, para que estas llamadas se puedan hacer a través del internet.

Este modelo de Contrato de Adhesión utilizado, ha sido registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_.

Así mismo el suscriptor podrá consultar dicho registro en [https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=ht tp-3A\\_\\_www.profeco.gob.mx\\_spt-5Fcontratos\\_000-5F16.pdf&d=DQMGaQ&c=ptMoEJ5oTofwe4L9tBtGCQ&r=7unYUZcbN9B\\_5H0FbDUOwUIKc3\\_XsUIH3uR07GueAQSUhotk1T5JOWr4wwjbcunG&m=1YgojUJWuCA n8MRcxywmLjAZMhFAwxF65B4Fk5-3GiI&s=BxCJpF0lhiW3PbNmGizQ4WFmoDDe8yKBEA3CwGaDrIM&e=y](https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=ht tp-3A__www.profeco.gob.mx_spt-5Fcontratos_000-5F16.pdf&d=DQMGaQ&c=ptMoEJ5oTofwe4L9tBtGCQ&r=7unYUZcbN9B_5H0FbDUOwUIKc3_XsUIH3uR07GueAQSUhotk1T5JOWr4wwjbcunG&m=1YgojUJWuCA n8MRcxywmLjAZMhFAwxF65B4Fk5-3GiI&s=BxCJpF0lhiW3PbNmGizQ4WFmoDDe8yKBEA3CwGaDrIM&e=y) en el siguiente código

Cualquier variación en las cláusulas del presente contrato, con el que firme **“EL SUScriptor”**, se tendrán por no puestas y las mismas serán nulas.

## **Anexo** **"Suministro de Equipos"**

### **Suministro de Equipos**

Los presentes términos constituyen el contrato de Suministro de Equipos (el "Contrato") que celebran, como Proveedor Jive Communications Mexico, S.A. de R.L. de C.V., sociedad mexicana con domicilio en Insurgentes Sur No. 1602, Int. P4 S468, Col. Credito Constructor, Del. Benito Juarez, Ciudad de México C.P. 03940 Y RFC JCM150121LE0, ("Jive"), quien resulta ser el único responsable frente a los usuarios por la prestación de los Servicios, tal y como se definen mas adelante, y el cliente identificado en la Cotización de Venta (el "Cliente").

Las partes acuerdan a continuación:

1. **Cotización de Venta.** La Cotización de Venta será debidamente ejecutada por ambas partes y será efectiva a partir del día de firma. En la Cotización de Venta, las partes acordaran: (a) el equipo que el Cliente arrendará o comprará; (b) los términos y condiciones bajo cual el Cliente recibe el equipo; (c) las características técnicas y operacionales de los Dispositivos; (d) las especificaciones de los Servicios, incluyendo cargos, pagos y términos aplicables; (e) la contraprestación a ser pagada por el Cliente por el equipo y los Servicios; (f) la marca y modelo de los Dispositivos comprados por el Cliente.

Firmada la Cotización de Venta, el Cliente deberá pagar los artículos identificados en la cotización como "cargos por adelantado" los cuales consisten en cargos por las instalaciones que pudieran llegar a ser requeridas por el Cliente.

2. **Plazo; Extensión.** (a) El plazo inicial de este Contrato es igual al plazo indicado en la Cotización de Venta.

(b) El plazo se extenderá mes a mes después del término inicial a menos que el Cliente proporcione notificación de la terminación del Contrato por lo menos 30 días antes del final del plazo.

3. **Arrendamiento de Equipos.** Todo el arrendamiento de equipos, deberá tener previamente una suscripción al Servicio correspondiente durante todo el plazo de arrendamiento. El Cliente deberá pagar los Cargos por Servicios correspondientes a cada dispositivo durante todo el plazo de arrendamiento.

4. **Envío.** El riesgo de pérdida o daño a equipos durante el envío pertenece a Jive, salvo que el Cliente haya solicitado un transportista diferente, en cuyo caso el Cliente asume el riesgo. Una vez de que el equipo llegue a la ubicación especificada por el Cliente, independientemente del pacto del envío, el riesgo de pérdida o daño pertenecerá al Cliente.

5. **Mantenimiento del Equipo.** (a) El Cliente deberá mantener el equipo de arrendamiento en buenas condiciones de trabajo.

(b) Si Jive determina que el equipo de arrendamiento fue dañado a causa de mal uso o negligencia, el Cliente deberá pagar a Jive, una cantidad que resulte menor de: lo utilizado para reemplazar el equipo, o el costo de reparación el equipo.

(c) Si el Cliente no devuelve el equipo de arrendamiento dentro de los 10 días naturales siguientes a la terminación del plazo de arrendamiento, deberá pagar a



Jive una cantidad igual al costo de reemplazo del equipo de arrendamiento.

6. **Sub-arrendamiento del Equipo.** El Cliente no deberá prometer, gravar, sub-arrendar o prestar el equipo de arrendamiento a terceros sin el consentimiento por escrito de Jive.

7. **Facturación.** El Cliente deberá pagar los Cargos de Arrendamiento para cada equipo telefónico arrendado, de conformidad con las disposiciones de facturación de los Términos del servicio.

8. **Equipo defectuoso.** Jive deberá reparar o reemplazar cualquier Equipo de arrendamiento que falle durante el plazo de este Contrato, cuando sea por motivo de un defecto de fábrica, sin costo para el Cliente. Jive determinará si se debe reparar o reemplazar el equipo. En caso de ser necesario la reparación del equipo, Jive suspenderá el cobro del servicio por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho equipo. En caso de ser necesario el remplazo, Jive proporcionará un nuevo equipo o uno que haya sido utilizado previamente pero que se encuentre en óptimas condiciones, y que cuente con las mismas características que tenía al momento de la contratación.

9. **Devoluciones.** El Cliente podrá cancelar este contrato durante los 5 días hábiles siguientes a su firma o la entrega del equipo, lo último que suceda.

En caso de que el equipo sea devuelto con algún daño que pueda ser reparable o irreparable, las devoluciones de los equipos estarán sujetas a las tarifas por costos de reparación, o bien a las tarifas por costos de equipo, lo que corresponda. Las tarifas de estos costos se encontrarán disponibles en nuestra página de internet en

<https://jive.com/mx/legal/>, así como en la página de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT") [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

10. **Garantía del Fabricante.** Por el presente, Jive cede al Cliente todos los derechos que tiene bajo la garantía del fabricante por equipos que le suministre al Cliente. Sujeto a la Sección: "**Limitación de Responsabilidad**" del contrato de Términos de Servicio, Jive podrá asistir al Cliente en obtener remplazos o servicio bajo la garantía del fabricante. En caso de que el equipo terminal esté sujeto a garantía, Jive no cobrará los servicios de telecomunicaciones contratados durante el periodo de revisión y reparación del equipo, a menos de que Jive entregue un equipo sustituto.

11. **Compra del Equipo.** (a) Si el Cliente está al corriente con todos sus pagos, el Cliente podrá comprar el equipo arrendado por la cantidad de 19 pesos, una vez que haya pagado los cargos de Arrendamiento y Servicio durante el plazo en el que el equipo le fue arrendado.

(b) Jive cede la titularidad del equipo al Cliente mediante el pago total efectuado por el Cliente de conformidad con el párrafo (a).

12. **Compras de Equipos y Cancelación.**

El Cliente puede cancelar una compra del equipo sin pago alguno al notificar a Jive, dentro de las 24 horas siguientes de haber enviado a Jive su solicitud de compra.

a. Si han pasado más de 24 horas desde que el Cliente ha enviado a Jive su solicitud de compra, el Cliente podrá cancelar una compra de equipo o rechazar el equipo entregado mediante un aviso por escrito a Jive, no más de 5 días

hábiles, después de la entrega del equipo. Pasado este plazo, el Cliente podrá cancelar la compra, sin embargo estará sujeto a la vigencia mínima de la contratación de servicios por un plazo de un mes.

13. **Arbitraje.** Todos los asuntos relacionados con protección al consumidor, la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor será competente para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento de los presentes términos; y si la Partes son incapaces de resolver cualquier disputa surgida de este Contrato por negociación directa, las partes resolverán la disputa, de conformidad con lo establecido en los Términos de Servicio.

14. **Legislación Aplicable; Jurisdicción Personal; Lugar.** Este Contrato está gobernado por las leyes de México, de conformidad con lo establecido en los Términos de Servicio.

15. **Protección de Datos.** El Cliente reconoce que el suministro de equipos puede implicar la recolección, procesamiento, almacenamiento de ciertos "Datos Personales" (como se definen en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares) del Cliente. En este caso, Jive informa que (i) utilizará dichos Datos Personales sólo para proporcionar los servicios; (ii) los procesará únicamente como le indicará el Cliente; (iii) se instalará y mantendrán las medidas técnicas y organizacionales comercialmente razonables para impedir el tratamiento no autorizado o ilegal, la pérdida accidental o destrucción o daños a la producción de dichos Datos Personales.

16. **Divisibilidad.** Si cualquier cláusula de este Contrato, se declara inválida por una autoridad jurisdiccional, el resto de las cláusulas permanecerán aplicables, salvo que un nuevo Contrato se registre ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

17. **Avisos.** (a) Jive enviará cualquier aviso al Cliente de conformidad con lo establecido en los Términos de Servicio.

18. **Atención a Clientes.** Si el Cliente tiene alguna duda o queja en relación con el Suministro de Equipos, favor de contactar al número 52 (55) 4741-1465 para ser atendido en el momento. Adicionalmente pueden contactar al correo [clientservice@jive.com](mailto:clientservice@jive.com), o contactarnos en nuestro portal de apoyo las 24 horas del día en <https://es.jive.com/apoyo/>. y recibirá su respuesta dentro de los 5 días hábiles siguientes.

19. **Mecanismos para atender las necesidades de usuarios con discapacidad.** Para solicitar información y asesoría sobre nuestros dispositivos, los usuarios con discapacidad tendrán disponible los canales de atención expuestos en nuestro Sitio Web como son el número 52 (55) 4741-1465 y el correo [clientservice@jive.com](mailto:clientservice@jive.com).

20. **Cesión.** Jive puede ceder sus derechos y obligaciones contenidos este Contrato a cualquier sucesor sustancialmente de todos sus activos por motivo de una fusión o escisión de la sociedad. De otra manera, ninguna parte podrá ceder sus derechos u obligaciones bajo este Contrato sin la aprobación por escrito de la otra parte. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo de la cesión, podrá dar por terminado el Contrato sin penalización alguna.

21. **Efectividad; Firma; Uso de Firmas Electrónicas.** El presente Contrato, entra en vigencia cuando el Cliente haya firmado la Cotización de Venta que incluya el pago por Cargos de Arrendamiento. El Cliente puede firmar la Cotización de Venta de conformidad con lo establecido en los términos de Servicio.

22. **Definiciones.** En este Contrato aplican las siguientes definiciones:

a. **“Cargos de Arrendamiento”** significa los cargos mensuales por equipos arrendados en la cuenta del Cliente.