

## CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES DE BT LATAM MEXICO S.A. DE C.V

### I. INTRODUCCIÓN

1. El presente Código de BT LATAM MÉXICO, S.A. de C.V (“**BT Latam**”) tiene como finalidad proporcionar a los CLIENTES información detallada sobre las políticas aplicables a los servicios prestados por BT Latam, incluyendo los procedimientos de atención de CLIENTES como aclaraciones, reportes de fallas, entre otra información relevante.
2. BT Latam es titular de la Concesión Única con folio electrónico No. FET005527CO-100818 otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“**IFT**”) el 13 de abril de 2018, la cual se encuentra disponible en el Registro Público de Concesiones del IFT (la “**Concesión Única**”).
3. Este Código está a disposición del público en la página de internet de BT Latam en el siguiente link: <https://www.globalservices.bt.com/es/legal/legal-disclaimer>, o, en su caso, BT Latam proporcionará una copia de este Código a sus CLIENTES. El presente Código podrá modificarse, en cuyo caso se publicará el nuevo Código en la página señalada anteriormente.
4. En todo caso, el Código será aplicado en concordancia con el Contrato que celebre BT Latam con el CLIENTE, pero en caso de discrepancia entre ambos documentos, prevalecerá lo establecido en el Contrato.

### II. DEFINICIONES

En adición a las definiciones contenidas a lo largo del presente Código, los conceptos que a continuación se definen, tendrán ya sea en singular o en plural, el significado que a continuación se les atribuye:

“**CLIENTE**” significa aquel que celebra un Contrato con BT Latam.

“**Código**” significa el presente Código de Prácticas Comerciales.

“**Contrato**” significa el Contrato de Productos y Servicios celebrado entre BT Latam y el CLIENTE, incluyendo sus Anexos, Apéndices y/u Órdenes de Productos y Servicios.

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

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

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

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

“**Partes de BT Latam**” significa los empleados, agentes y subcontratistas de BT Latam o sus Afiliadas (cualquier entidad legal que controle, sea controlada o esté bajo el control común de una Parte.).

“**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 Latam. 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 de Telecomunicaciones descrito en cualquier Anexo y/o Apéndice de Servicios y/o una(s) Orden(es) aplicable(s).

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

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

### III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de telecomunicaciones que conforme a la Concesión Única actualmente BT Latam puede prestar son los siguientes (conjuntamente denominados los “**Servicios de Telecomunicaciones**”):

- a) Conducción de señales a redes públicas y privadas de telecomunicaciones;
- b) Conducción de señales a prestadores de servicios de valor agregado;
- c) Transmisión de datos
- d) Videoconferencia;



BT LATAM MÉXICO S.A DE C.V

- e) Acceso a Internet;
- f) Prestación de servicios de telefonía fija; y
- g) Comercialización de servicios de: telefonía local fija, larga distancia nacional e internacional, telefonía local móvil, y transmisión de datos.

Los Servicios se llevarán a cabo y activarán de acuerdo a Órdenes de Servicio previamente aceptadas por BT Latam. La vigencia de los Servicios se sujetará al plazo establecido en el Contrato, pero si al concluir la vigencia de los Servicios ninguna de las Partes manifiesta su intención de darlos por terminados, la vigencia se renovará automáticamente y sin necesidad de notificación alguna, por un periodo de un 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 menor a treinta (30) días naturales anteriores a la fecha de terminación de la vigencia respectiva.

BT Latam y el CLIENTE negociarán y pactarán de mutuo acuerdo las características propias de cada Servicio, así como de la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas, comerciales y legales. BT Latam suministrará los Servicios al CLIENTE de acuerdo con el Contrato. BT Latam hará esfuerzos razonables para cumplir con cualquier fecha de ejecución o nivel de servicio. No obstante lo anterior, salvo que expresamente se acuerde lo contrario dentro del Contrato, todo tiempo de ejecución se entenderá como un estimado únicamente.

Siempre que BT Latam notifique al CLIENTE con la mayor anticipación posible, BT Latam 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.

Si BT Latam tiene la necesidad de cambiar un Producto o Servicio debido a información incompleta o inexacta proporcionada por el CLIENTE, BT Latam tendrá derecho al pago de cargos adicionales que se deriven y que estén establecidos en el Contrato, sus Anexos o las Órdenes.

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;
- 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 Contrato;
- c) Asegurarse que su lista de Usuarios esté actualizada y que terminará de manera inmediata el acceso de cualquier persona que 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.

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. BT Latam 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 Latam y no existe alternativa disponible para BT Latam a un costo razonable; o
- b) BT Latam está impedido por restricciones judiciales, regulatorias o legales para prestar el Servicio o un Producto.

La capacidad de BT Latam de prestar los Servicios estará condicionada a la compatibilidad de los servidores, redes, software, equipos, conexiones y directorio de personal autorizado del CLIENTE y, por lo tanto, este último deberá notificar de forma inmediata a BT Latam respecto a cualquier modificación o cambio que pudiera efectuar en ellos, de no realizarlo y/o que no exista compatibilidad con los Servicios, estos quedarán sujetos a interrupción sin responsabilidad alguna de BT Latam.

BT Latam operará de manera no discriminatoria y bajo principios de igualdad, sin importar sexo, raza, edad, idioma, color, incapacidad, ascendencia, religión, nivel socioeconómico, nacionalidad, creencias u opinión política de sus CLIENTES, ni por ninguna otra razón.

#### **IV. EQUIPOS E INSTALACIÓN**

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

El CLIENTE deberá asegurarse que cualquier equipo suyo que conecte o adhiera (directa o indirectamente) al Producto y/o Servicio de BT Latam sea técnicamente compatible con el Servicio y cumpla con cualquier ley o regulación aplicable. BT Latam no realiza ningún compromiso respecto a la interoperabilidad entre 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 Latam en cuanto a su compatibilidad y cumplimiento.

Cuando el CLIENTE sea responsable de alguna actividad preliminar requerida por BT Latam 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 Latam completar su trabajo y entregar los Productos y/o Servicios respectivos. Si el CLIENTE traslada o cambia la ubicación de cualquier equipo de BT Latam sin el consentimiento previo por escrito de BT, éste último tendrá derecho a recuperar del CLIENTE los costos o gastos adicionales incurridos por BT Latam como resultado del tiempo perdido relacionado con el intento de ubicar los Equipos de BT Latam o cualquier visita fallida como consecuencia de tal acción del CLIENTE.

Si el CLIENTE se retrasa en el cumplimiento o incumple sus obligaciones mencionadas en el párrafo anterior, no obtiene los permisos necesarios para realizar cualquier modificación a las edificaciones para la instalación y uso de cualquier equipo de BT Latam, no permite el acceso a BT Latam para instalar los Productos o Servicios; no proporciona un ambiente de trabajo adecuado y seguro; no proporciona cualquier punto de conexión de telecomunicaciones y eléctrico requerido por BT Latam y en general no cumple con alguna de las obligaciones establecidas en el Contrato, previo a que BT Latam comience a trabajar en la instalación de los Productos y/o Servicios, BT Latam podrá a su entera discreción: (i) cambiar la fecha de entrega o cancelar la(s) Orden(s) respectiva(s) y cobrar al CLIENTE el cargo de terminación aplicable y establecido en el Contrato; o (ii) facturar al CLIENTE por el gasto incurrido por BT Latam 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.

El CLIENTE cumplirá las solicitudes de BT Latam 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 Latam, le permitirá a BT Latam y a las Partes de BT Latam tener acceso a los Sitios, según sea necesario para que BT Latam cumpla con sus obligaciones en virtud del presente Contrato, incluyendo la instalación o mantenimiento de los Equipos o Productos de BT Latam y la recuperación o remoción de cualquier Equipo del mismo.

El riesgo de pérdida de los Equipos y Productos de BT Latam pasarán al CLIENTE en el momento de entrega, estén instalados o no los Equipos y Productos de BT Latam. La titularidad de los Productos vendidos en virtud del Contrato pasará 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 Latam.

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



BT LATAM MÉXICO S.A DE C.V

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

Al terminar el Contrato, si el CLIENTE desea deshacerse de cualquier Producto, deberá notificar a BT Latam consecuentemente y permitir que BT Latam recoja tales Productos si BT Latam elige hacerlo. En caso que el CLIENTE no pueda notificar a BT Latam y se deshaga de los Productos, el CLIENTE deberá indemnizar a BT Latam contra cualquier reclamación, pérdida, costo, gasto y pasivo (incluyendo cualquier multa impuesta a BT Latam) incurrido por BT Latam como resultado del incumplimiento del CLIENTE.

## **V. MEDICIÓN, FACTURACIÓN Y COBRANZA**

Los cargos por los Productos y Servicios se establecerán en el Anexo u Orden aplicable. BT Latam entregará la factura al CLIENTE en términos de lo establecido en el Contrato y el CLIENTE deberá pagar todos los cargos por los Productos y Servicios dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha en que BT Latam emita la factura correspondiente, sin ninguna compensación o deducción. Cuando aplique, BT Latam podrá compensar cualquier monto debido por el CLIENTE a BT Latam en virtud del Contrato. La falta de pago de los cargos, dentro del término anterior dará derecho a BT Latam a aplicar, a los montos vencidos, un interés moratorio 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 Latam.

Salvo que se disponga lo contrario en un Anexo u Orden, BT Latam 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 se publique el día de la fecha de pago, o, en su defecto, el día inmediato anterior, en el Diario Oficial de la Federación, por 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 el Contrato. Tales impuestos estarán a cargo del CLIENTE y éste deberá pagarlos íntegramente.

En forma inmediata y en todo evento dentro de los catorce (14) días siguientes a la fecha de emisión de la factura, el CLIENTE deberá enviar a BT Latam 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 conformidad con lo establecido en el Contrato, 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.

Sin perjuicio de cualquier otra disposición en el Contrato, la falta de pago del CLIENTE se considera un incumplimiento sustancial del Contrato en cuyo caso BT Latam tendrá derecho a darlo por terminado de conformidad con lo establecido en el Contrato. Adicionalmente, BT Latam se reserva el derecho de:

- a) Restringir, suspender o terminar la prestación del Servicio u Orden relevante y BT Latam quedará liberado de sus obligaciones de conformidad con lo establecido en el Contrato respecto a tal Servicio u Orden hasta que cualquier saldo debido sea pagado;
- b) De conformidad con lo establecido en el Contrato, darlo por terminado sin responsabilidad hacia el CLIENTE y sin perjuicio del derecho de BT Latam a que se le paguen las sumas adeudadas; y/o



BT LATAM MÉXICO S.A DE C.V

- c) Recuperar un Equipo de BT Latam; si esto ocurre, el CLIENTE deberá pagar a BT Latam los cargos de recuperación según se especifiquen en el Anexo aplicable o según sean notificados y demostrados por BT Latam al CLIENTE.

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 conformidad con lo establecido anteriormente y en el Contrato, así como con los detalles indicados en la factura. 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.

## **VI. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS**

El acuerdo de nivel de servicio o ANS (en inglés Service Level Agreement o SLA), es el acuerdo escrito entre BT y su cliente con el objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

El ANS identifica y define las necesidades de nuestros clientes a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad de BT en diversas partes del mundo, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa.

BT Latam se compromete a tener disponibilidad sobre la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato. Los niveles de servicio pueden variar con base en el tipo de servicio ofrecido y la tecnología para acceder a él.

En caso de que no se cumpla el nivel de servicio determinado, existe un programa de bonificación económica. Este programa es diferente para cada cliente y toma en cuenta variables como el número de servicios y la cantidad de facturación

## **VII. CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES**

Los CLIENTES a los que se les presente cualquier tipo de falla en la red con respecto a Servicios y/o Productos ofrecidos por BT Latam deberán de reportar dicha situación inmediatamente al Centro de Atención a Clientes de BT Latam, utilizando la siguiente información de contacto:

- a) Teléfonos: 01800 712 1336 / 01800 911 4455
- b) Correo electrónico: [contactcenterlatam@bt.com](mailto:contactcenterlatam@bt.com)

El Centro de Atención a Clientes de BT Latam es operado veinticuatro (24) horas al día, los trescientos sesenta y cinco (365) días al año.

Una vez recibida una llamada de parte del CLIENTE que esté presentando fallas en el Servicio y/o Producto, un operador de BT Latam iniciará un reporte de incidente ó "Trouble Ticket", el cual le solicitará y registrará como mínimo la siguiente información y hará su mayor esfuerzo en solucionar la falla o el problema en el menor tiempo razonablemente posible:

- a) Nombre del CLIENTE.
- b) Nombre y cargo de la persona reportando la Falla.
- c) Número de teléfono de la persona reportando la Falla.
- d) Hora de la Falta, la cual se registrará en hora GMT.
- e) Descripción de la Falla.

A continuación se muestran las políticas generales de escalación en caso de fallas de los servicios:



BT LATAM MÉXICO S.A DE C.V

Severidad	Nivel de servicio (SLA)*	Severidad	Clasificación	Definición
P1	5 horas	Pérdida completa de Servicio	Crítico	Impacto extremadamente serio en el servicio.
P2	12 horas	Pérdida parcial de Servicio	Mayor	Impacto importante sin embargo el negocio del cliente no fue paralizado
P3	24 horas	Servicio afectado	Mayor	Impacto pequeño en el servicio afectando de manera parcial el negocio del cliente.
P4	72 horas	Servicio no afectado	Menor	Sin impacto, con fines informativos

Nivel de Escalation	1er Nivel	2o Nivel	3er Nivel	4o Nivel
Severidad 1	1 Hora	2 Horas	4 Horas	8 Horas
Severidad 2	6 Horas	9 Horas	12 Horas	24 Horas
Severidad 3	12 Horas	18 Horas	24 Horas	30 Horas
Severidad 4	24 Horas	36 Horas	48 Horas	60 Horas

A continuación se incluyen los contactos a los cuales nuestros clientes pueden contactar en caso de falla, dichos contactos aplican para servicios instalados en la subregión de México, Centroamérica y el Caribe.

Nivel de Escalation	1er Nivel	2o Nivel	3er Nivel	4o Nivel	5o Nivel
Severidad 1	1 Hora	2 Horas	4 Horas	8 Horas	
Severidad 2	6 Horas	9 Horas	12 Horas	24 Horas	
Severidad 3	12 Horas	18 Horas	24 Horas	30 Horas	
Severidad 4	24 Horas	36 Horas	48 Horas	60 Horas	
<b>BT Service Desk</b> Relacionados a incidentes y soporte por problemas de los servicios en producción	<b>México Service Desk</b> 01800 712 1336 01800 911 4455 contactcenterlatam@bt.com	<b>Gonzalo Cárdenas</b> Customer Advisor 1st Line gonzalo.cardenas@bt.com	<b>Enrique Valdivia</b> Team Leader +51 945034106 +51 961681604 + 52 55 52831827 enrique.valdivia@bt.com	<b>Johana Cadenillas Morales</b> Complex Team Manager +5411 53546117 johana.cadenillas@bt.com	<b>Eduardo Filippi</b> Service Assurance Director +55 11 4700-9971 eduardo.filippi@bt.com
<b>BT Regional Operations</b> Canal de contacto Local / regional para el escalonamiento de problemas				<b>Alex Goncalves</b> NCCH Manager +55 19 3031 9698 (Com) + 55 19 9 9126 6104 (Cel) alex.goncalves@bt.com	<b>Marcio Dall Agnol</b> Head of LatAm Operations +54 5519303 1947 (Com) +1 (310) 55199991189344 (Cel) marcio.dallagnol@bt.com
<b>BT Client Services</b> Puntos de contacto para preguntas relacionadas a implementación y gestión de servicios end to end (SLA, asegurar el flujo de incidentes, cambios)	<b>Assigned Delivery PM</b> <b>Salvador Gomez</b> +52 4366 9629 salvador.gomez@bt.com	<b>David Bardales</b> Client Service Management +52 55-5283-1886 (Com) +521 55 4370 4344 (Cel) david.bardales@bt.com	<b>Gustavo Vera</b> Head of Client Services Mexico, CA & Caribbean gustavo.vera@bt.com	<b>Estevam Viragh</b> Client Service Director LATAM +55 19 2118-3725 (Com) +55 19 992-862-068 (Cel) +52 55 52831809 estevam.viragh@bt.com	
<b>BT Business Op / Contract Management</b> Puntos de contacto para gestión estratégica y escalamiento ejecutivo de Servicios y operaciones				<b>Jose Galvez</b> Business Operations Director +52 55-4949-1706 (cel) jose.galvez@bt.com	

## VIII. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

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 Latam de manera razonable y justificada. No se podrá cancelar la entrega de un Producto



BT LATAM MÉXICO S.A DE C.V

cuando este haya sido ya ordenado a un tercero y despachado por este, salvo que se acuerde su cancelación con dicho tercero.

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 Latam cualquier cargo pendiente y cualquier cargo de terminación aplicable según se establezca en el Contrato, Anexo u Orden aplicable.

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

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 fuerza mayor 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 es contrario a las leyes, reglas o regulaciones existentes o en caso de que exista 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; o
- d) Las autorizaciones, formalidades o licencias requeridas no son obtenidas, cesan de tener efectos o dejan de existir por cualquier razón.

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 su 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).

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.

Al terminar el 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 Latam para recuperar cualquier Equipo de BT Latam.

En caso de terminación de este Contrato o cualquier Orden por parte de BT Latam por motivo justificado, BT Latam 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.

## **IX. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD**

BT Latam tratará los datos personales de sus CLIENTES y en su caso de los Usuarios, ya sea como responsable o encargado del tratamiento según corresponda y se establezca en el Contrato, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, los Lineamientos del Aviso de Privacidad, el Contrato y el Aviso de Privacidad de BT Latam, que de resultar aplicable, se pondrá a disposición de los titulares previamente al tratamiento de sus datos personales.

Asimismo, cada Parte deberá cumplir estrictamente con las leyes y reglamentaciones aplicables a servicios de telecomunicaciones y protección de datos personales vigente en la jurisdicción en donde se prestan los Servicios



BT LATAM MÉXICO S.A DE C.V

o Productos.

En este sentido BT Latam implementará y mantendrá medidas físicas, técnicas y administrativas adecuadas para proteger los Datos Personales contra su destrucción accidental o ilegal, pérdida accidental, alteración, revelación o acceso no autorizado.

#### **X. 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 del presente Código o del 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 la recepción de la notificación. En caso que las Partes no puedan resolver el asunto o acordar un curso de acción las partes podrán someter cualquier controversia a los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles, en razón de su domicilio, nacionalidad, residencia, ubicación de sus bienes o por cualquier otra causa.

\* \* \*

**Última Actualización 22 de marzo de 2019.**