



Registro de Datos del Consumidor.

*SERVICIOS INTEGRADOS TELEFRED, S.A. DE C.V.  
Montecito 38, piso 34, oficina 10, Colonia Nápoles,  
Delegación Benito Juárez, México, D.F.*

**CONTRATO DE AFILIACIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TELEFÓNICA “RED AMARILLA”, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE SERVICIOS INTEGRADOS TELEFRED S.A. DE C.V., EN SU CARÁCTER DE PROVEEDOR, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA “RED AMARILLA” Y POR LA OTRA PARTE, EL (LA) SEÑOR (A) Ó LA PERSONA MORAL, CUYO NOMBRE APARECE EN LA PARTE FRONTAL DE ESTE DOCUMENTO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA “EL CONSUMIDOR”, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS:**

### **DECLARACIONES**

- I. Declara “RED AMARILLA” que:
- a) Es una Sociedad Anónima de Capital Variable, debidamente constituida y existente conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la escritura pública número 25, 366, de fecha 18 de diciembre de 2006, tirada ante la fe del licenciado Uriel Oliva Sánchez, Notario Público 215 del Distrito Federal, cuyo primer testimonio quedo inscrito en el Registro Público de Comercio, bajo el folio mercantil número 362819, en fecha 20 de febrero de dos mil siete.
  - b) Que es una sociedad mercantil dedicada a la prestación de servicios consistentes en brindar la asistencia personal o vía telefónica a los consumidores, para su orientación médica, asesoría legal y servicios relacionados a su hogar.
  - c) Que la persona física en la que recae su representación legal el Sr. Eusebio Martínez Miranda, cuenta con las más amplias facultades para contratar y éstas no le han sido revocadas, ni limitadas en forma alguna, según consta en la escritura pública número 25, 366, de fecha 18 de diciembre de 2006, tirada ante la fe del licenciado Uriel Oliva Sánchez, Notario Público 215 del Distrito Federal, cuyo primer testimonio quedo inscrito en el Registro Público de Comercio, bajo el folio mercantil número 362819, en fecha 20 de febrero de dos mil siete.
  - d) Que tiene su domicilio social y fiscal en la calle de Montecito 38, piso 34, oficina 10, colonia Nápoles, Delegación Benito Juárez, México, Distrito Federal, C.P. 03810, y que cuenta con Registro Federal de Contribuyentes número SIT-070109-G60.
- II. Declara “EL CONSUMIDOR” que:
- a) En caso de ser una persona moral:

a.1) Es una Sociedad \_\_\_\_\_, debidamente constituida y existente conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, según consta en la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, tirada ante la fe del licenciado \_\_\_\_\_, Notario Público número \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, cuyo primer testimonio quedo inscrito en el Registro Público de Comercio, bajo el folio mercantil número \_\_\_\_\_, en fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

a.2) Que la persona física que lo representa, el Sr. (a) \_\_\_\_\_, cuenta con las más amplias facultades para contratar y éstas no le han sido revocadas, ni limitadas en forma alguna, según consta en la escritura pública número \_\_\_\_\_, de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, tirada ante la fe del licenciado \_\_\_\_\_, Notario Público número \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_, cuyo primer testimonio quedo inscrito en el Registro Público de Comercio, bajo el folio mercantil número \_\_\_\_\_, en fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

b) En caso de ser persona física:

b.1) Ser persona física en pleno uso de sus facultades de goce y tener la capacidad para contratar en términos de lo establecido en el presente contrato.

b.2) Que todos los datos asentados en el anverso del presente contrato son ciertos.

b.3) Que ha recibido la información a su completa satisfacción, respecto del contenido del presente contrato y por lo tanto ha comprendido cabalmente la forma en la que "RED AMARILLA" presta el servicio, adhiriéndose a ella.

c) Señala como su domicilio, el que ha quedado asentado en el anverso de este contrato.

Expuesto lo anterior, ambas partes se obligan en los términos de las siguientes:

## CLÁUSULAS

**PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-** "RED AMARILLA" se obliga a prestar a favor de "EL CONSUMIDOR" el servicio de asistencia telefónica de carácter:

A) MEDICO.- Consistente en la orientación y/o opinión médica destinada a proporcionar información sobre problemas menores. Este tipo de asistencia corresponde exclusivamente a una orientación telefónica, y en ningún caso se entrega diagnóstico o se prescribe medicamentos.

B) LEGAL.- Consistente en la orientación y asesoría legal en las ramas de Derecho Civil, Familiar, Mercantil, Penal, Laboral, Administrativo, o bien, de la que sea a fin a su problema y,

C) PARA EL HOGAR.- Consistente en la atención, auxilio y canalización inmediata a la red de proveedores, para la prestación de los servicios de plomería, electricidad, cerrajería, o cualquier otro oficio que sea acorde a lo solicitado por “EL CONSUMIDOR” con descuentos o trato preferencial.

La cobertura y extensión de la asistencia, será la establecida en la cláusula décima primera de este contrato. “EL CONSUMIDOR” recibirá el servicio sujetándose a los términos, condiciones, y modalidades establecidas en el presente contrato. Asimismo, conviene que los derechos de recepción del servicio que adquiere por medio del presente contrato, serán para uso personal o beneficiarios, ya sea hijos menores de 18 años o cónyuge. Queda prohibido el uso o explotación del servicio para otras personas que no sean beneficiarios de “EL CONSUMIDOR”.

**SEGUNDA.- DEL CONSENTIMIENTO.** “EL CONSUMIDOR” acepta la prestación del servicio de parte de “RED AMARILLA” en los términos del presente contrato, mediante una autorización de grabar su voz, en donde claramente deberá decir SÍ ACEPTO, así como contestar datos de confirmación en cuanto a su identidad.

**TERCERA.- CONTRAPRESTACIÓN.** “EL CONSUMIDOR” pagará a “RED AMARILLA” por concepto de contraprestación mensual la cantidad de \_\_\_\_\_ más el Impuesto al Valor Agregado IVA.

El precio de la contraprestación incluye:

- a) La prestación de todos y cada uno de los tipos de asistencia señalados en la cláusula primera de este contrato, con sujeción a las modalidades de su cobertura, de conformidad con la cláusula décima de este contrato;
- b) La revista RED AMARILLA, que será entregada en forma bimestral en el domicilio de “EL CONSUMIDOR”, que contiene ofertas, consejos y recomendaciones a los asociados;
- c) La expedición de la tarjeta de asociado RED AMARILLA, y
- d) Un trato preferencial con la red de proveedores que incluyen descuentos en bienes y servicios, con la sola presentación de su tarjeta de asociado de red amarilla.

Por cada pago que realice “EL CONSUMIDOR” por este concepto, “RED AMARILLA” entregará comprobante, factura o recibo en el que consten los datos de la operación realizada, sin perjuicio a lo dispuesto por la legislación fiscal. En su caso, los datos de la operación realizada se verán reflejados en el estado de cuenta bancario de la tarjeta de crédito de “EL CONSUMIDOR” de la que haya dado autorización para efectuar el cargo.

**CUARTA.- DE LA TARJETA DE ASOCIADO RED AMARILLA.** Para el efecto de identificación y acreditación del carácter de asociado, “RED AMARILLA” expedirá a favor de

“EL CONSUMIDOR” tarjeta de asociado RED AMARILLA, en la que se indicará los datos de su titular y vigencia.

Será necesaria la presentación de la tarjeta de asociado, por parte de “EL CONSUMIDOR” a la “RED DE PROVEEDORES”, para el efecto de que se le otorgue el trato preferencial y/o descuentos correspondientes. En caso de robo o extravío, “EL CONSUMIDOR” deberá reportar tal situación a “RED AMARILLA”, para el efecto de que se cancele y se expida una reposición de la tarjeta de asociado, sin costo adicional para “EL CONSUMIDOR”.

La sola tenencia de la tarjeta de asociado no implica la prestación del servicio de asistencia telefónica, pues éste inicia y solo es obligatorio brindarlo para “RED AMARILLA” una vez que “EL CONSUMIDOR” acepte vía telefónica, la prestación del referido servicio, en términos de la cláusula primera de éste contrato.

**QUINTA.- DE LA FORMA DE CUBRIR LA CONTRAPRESTACION.** “EL CONSUMIDOR” pagará a “RED AMARILLA” por la prestación del servicio: (1.-) A través de cargo automático a la tarjeta de crédito que proporcione; (2.-) En efectivo, o bien; (3.-) Mediante depósito bancario a la cuenta que le sea proporcionada al momento de contratar el servicio.

“EL CONSUMIDOR” autoriza a “RED AMARILLA” para que con cargo al contrato de apertura de crédito que tenga celebrado con alguna Institución Bancaria, respecto del cual se le haya expedido una tarjeta bancaria, se sirva pagar por su cuenta a “RED AMARILLA”, la cantidad pactada como contraprestación del servicio, autorizándolo a partir del momento de aceptación, a efectuar cargos sucesivos mensuales a la tarjeta de crédito indicada en la parte frontal del presente instrumento y que forma parte integral del mismo, pero que en ningún caso podrá hacerse un cargo después de haber concluido la vigencia del presente contrato.

Para el caso de que al “EL CONSUMIDOR” se le cancele o no cuente con tarjeta de crédito, podrá optar por pagar la prestación del servicio en efectivo, cheque o depósito bancario.

Si el pago es en efectivo o cheque, deberá cubrirse y entregarse en el módulo de pago de “RED AMARILLA” dentro de los 5 cinco primeros días de cada mes, sito en su oficina general ubicada en calle Montecito número 38, piso 34, oficina 10, colonia Nápoles, Delegación Benito Juárez, con código postal 03810, México, Distrito Federal.

En el caso de cubrir la contraprestación mediante depósito bancario, “EL CONSUMIDOR” deberá llamar al número de atención a clientes de “RED AMARILLA” 01800 300 1010, para que un ejecutivo le otorgue un número de clave bancaria de identificación y le señale la institución bancaria que recibirá su depósito, o bien, se le darán a conocer a “EL CONSUMIDOR” al momento del conocimiento y aceptación del contrato de adhesión, las instituciones bancarias y/o comerciales que reciban el pago por la prestación del servicio.

El pago de la contraprestación del servicio por parte de “EL CONSUMIDOR” a “RED AMARILLA”, se verá reflejado en el estado de cuenta bancario de la tarjeta de crédito de la que

haya dado autorización para efectuar el cargo; para el efecto de que el pago de la contraprestación se haga en efectivo o mediante cheque, se expedirá la factura o recibo, al momento de efectuar el pago de la contraprestación. En ambos casos constarán los datos de la operación realizada.

**SEXTA.- VIGENCIA.-** El presente contrato tendrá vigencia para las partes de \_\_\_\_\_, a partir de la aceptación que vía telefónica efectúe el “EL CONSUMIDOR”, en los términos del presente contrato.

“EL CONSUMIDOR” para cancelar el presente contrato, contará con un plazo de 5 cinco días hábiles antes del término de su vigencia, derecho que será ejercido por cualquiera de los medios de comunicación que “RED AMARILLA” pone a disposición de “EL CONSUMIDOR”, ya sea vía telefónica al 01800 300 1010, o bien por escrito mediante correo con acuse de recibo. En caso de que no ejerza su derecho de cancelación dentro del término establecido, “EL CONSUMIDOR” acepta que el presente contrato se prorrogue por un término igual de la vigencia de este contrato.

**SEPTIMA.- DE LAS MODALIDADES DEL PAGO DE LA CONTRAPRESTACIÓN.-** “EL CONSUMIDOR” se obliga a pagar si así lo desea a “RED AMARILLA”, las contraprestaciones mensuales que correspondan en una anualidad, en éste caso, tendrá el beneficio de que las cuotas que hubiere pagado en esta forma no se verán modificadas por los incrementos que tuvieren lugar durante el año respectivo.

Los importes de la contraprestación anual y/o mensual, estarán a la vista del público consumidor a través de: (1.-) La página web: [www.redamarilla.com.mx](http://www.redamarilla.com.mx); (2.-) En la revista oficial RED AMARILLA que publicará “RED AMARILLA” y que gratuitamente hará llegar cada bimestre al domicilio de “EL CONSUMIDOR”; (3.-) En los diarios de mayor circulación a nivel nacional y/o; (4.-) En el número telefónico gratuito de atención a clientes 01800 300 1010, y de existir incrementos se le notificara con toda anticipación a “EL CONSUMIDOR” ya sea vía telefónica, correo electrónico o correo certificado con acuse de recibo, página web y revista oficial RED AMARILLA. El consumidor contará con un plazo de 5 cinco días hábiles, para cancelar el servicio en caso de no aceptar el incremento de la contraprestación, contados a partir del día siguiente en que se le efectúe dicho incremento.

Si por algún motivo la tarjeta de crédito de donde “EL CONSUMIDOR” autorizó los cargos automáticos es cancelada, “EL CONSUMIDOR” deberá dentro de los treinta días siguientes informar a “RED AMARILLA”, y proporcionar un nuevo número de tarjeta vigente, al igual que la denominación de la misma, expedida a su nombre, a efecto de poder continuar realizando los pagos de acuerdo a lo convenido.

En caso de que el titular de la tarjeta de crédito indicada en el Registro de Cargo Automático no sea “EL CONSUMIDOR” sino un tercero, el tarjeta-habiente acepta todos los cargos a su tarjeta de crédito, contraídos en virtud del presente contrato, el cual forma parte integral tanto del Registro de Suscripción, como del Registro Cargo Automático, al aceptar

mediante la grabación de su voz los cargos que se generen, ya que se convierte en obligado solidario de “EL CONSUMIDOR”.

**OCTAVA.- LUGAR DE PAGO DE LA CONTRAPRESTACIÓN.**- (1.-) Será el domicilio de “RED AMARILLA”; (2.-) El de los centros de pago señalados en la página web: [www.redamarilla.com.mx](http://www.redamarilla.com.mx)., en la revista oficial RED AMARILLA, o bien el de las instituciones bancarias o comerciales que recibirán el pago por la prestación del servicio, cuyos nombres serán dados a conocer a “EL CONSUMIDOR” al momento de la firma del presente contrato.

**NOVENA.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.**- La activación del servicio se realizará en el momento mismo de su contratación y aceptación que “EL CONSUMIDOR” efectúe vía telefónica.

Desde el momento de la activación del servicio “EL CONSUMIDOR” será identificado con un número de asociado y disfrutará de la prestación de todos y cada uno de los tipos de asistencia señalados en la cláusula primera de este contrato, le será entregada en su domicilio de forma bimestral la revista RED AMARILLA, y recibirá un trato preferencial con la red de proveedores que incluyen descuentos en bienes y servicios, con la sola presentación de su tarjeta de asociado de red amarilla.

Una vez signado a “EL CONSUMIDOR” su número de asociado, se iniciará la prestación del servicio por parte de “RED AMARILLA”.

“RED AMARILLA” se obliga a que en un lapso de 10 días naturales, entregará a “EL CONSUMIDOR” en su domicilio, carta de bienvenida y tarjeta de identificación de asociado, misma que necesitará de su presentación a la “RED DE PROVEEDORES”, para el trato preferencial y/o descuentos correspondientes. Para el caso de que “EL CONSUMIDOR” necesite un descuento con la “RED DE PROVEEDORES” y no le haya sido entregada su tarjeta de asociado por “RED AMARILLA”, llamará al número telefónico gratuito 01800 300 1010, en donde será atendido para dudas, aclaraciones y servicios de descuento de manera inmediata.

Para utilizar el servicio y comprobar su membresía de asociado, llamará al centro de atención a clientes 01800 300 1010, en donde un ejecutivo lo atenderá y le proporcionará el servicio que “EL CONSUMIDOR” necesite, previa comprobación de su número de asociado.

“EL CONSUMIDOR” recibirá asistencia telefónica ya sea médica o legal, con profesionales en la rama que solicite, de conformidad a la cobertura del servicio señalada en la cláusula décima primera de este contrato.

En caso de que “EL CONSUMIDOR” solicite la referencia a la RED DE PROVEEDORES para una atención personalizada y la utilización de un servicio médico, legal o para el hogar, se le asignará un proveedor, previo presupuesto del servicio que solicite para su aprobación, con el cual tendrá un trato o descuento preferencial. Para el servicio de asistencia en el hogar “EL CONSUMIDOR” tendrá el derecho a tres servicios por año, por un costo cada uno de \$300.00 trescientos pesos 00/100 M.N., de forma gratuita. En caso de que el servicio

solicitado supere dicho costo, el remanente a pagar será aprobado por parte de “EL CONSUMIDOR”.

“EL CONSUMIDOR” con la sola presentación de su tarjeta de asociado de RED AMARILLA tendrá derecho al trato o descuento preferencial que la RED DE PROVEEDORES otorgue por pertenecer a dicha membresía. Para tal efecto, “RED AMARILLA” pondrá a la vista de “EL CONSUMIDOR” a través de la página web: [www.redamarilla.com](http://www.redamarilla.com), de la revista oficial bimestral RED AMARILLA y en el teléfono de atención a clientes sin costo 01800 300 1010 la lista oficial de la RED DE PROVEEDORES que le otorguen un trato o descuento preferencial, la que será actualizada en el momento de que existan más proveedores y será enterada a “EL CONSUMIDOR” por los mismos medios señalados en este párrafo.

**DECIMA.- ATENCIÓN A CLIENTES.-** Para una atención personalizada y de forma gratuita, “RED AMARILLA” pone a disposición de “EL CONSUMIDOR” el número telefónico 01800 300 1010, la dirección de correo electrónico: [info@redamarilla.com.mx](mailto:info@redamarilla.com.mx), para el efecto de que se le brinde: (1) El servicio contratado; (2) Información de proveedores que se encuentren en la RED DE PROVEEDORES; (3) Información sobre descuentos y trato preferencial con la RED DE PROVEEDORES; (4) Aclaraciones sobre el servicio contratado; (5) Atención de quejas, sugerencias, dudas y solicitudes de descuentos en la Red de Proveedores vía telefónica; (6) Cancelación del servicio contratado.

**DÉCIMA PRIMERA.- COBERTURA DE LA ASISTENCIA.-** La asistencia objeto de este contrato, se sujetará a la cobertura siguiente:

**A) ASISTENCIA MÉDICA:**

**A.1) VÍA TELEFÓNICA.** Consistente en la orientación y/o opinión médica destinada a proporcionar información sobre problemas menores. Este tipo de asistencia corresponde exclusivamente a una orientación telefónica, y en ningún caso se entrega diagnóstico o se prescribe medicamentos, será brindada sin límite tanto a “EL CONSUMIDOR” como a sus beneficiarios, siendo ellos, cónyuge e hijos dependientes menores de 18 años. Si “EL CONSUMIDOR” lo solicita, se proporcionará conexión telefónica médica con servicios de urgencia sobre centros asistenciales públicos o privados de la red médica nacional.

**A.2) REFERENCIA A SERVICIOS MÉDICOS Y DIRECTORIO DE MÉDICOS PROFESIONALES,** que forman parte de la RED DE PROVEEDORES, que atenderán con costos preferenciales y descuentos. El listado de médicos que otorguen el costo preferencial y/o el descuento serán dado a conocer a “EL CONSUMIDOR” desde al momento de la aceptación del contrato y estarán publicados en la página web: [www.redamarilla.com.mx](http://www.redamarilla.com.mx)

**B) ASISTENCIA LEGAL:**

**B.1) VÍA TELEFÓNICA** sin límite, para orientación, asesoría y opinión jurídica en lo relativo a la vivienda, contratos, cuestiones de derecho civil, familiar, mercantil, fiscal, laboral, penal,

administrativo, o bien, de la rama del derecho que sea a fin al problema de “EL CONSUMIDOR” o de sus beneficiarios. La asesoría jurídica consistirá en la sugerencia que otorgue un profesional del Derecho, especializado en la rama que solicite “EL CONSUMIDOR” a fin de resolver un problema jurídico.

“RED AMARILLA” esta obligada mantener privada la información que “EL CONSUMIDOR” comparta y no divulgara la información de nuestros clientes con ninguna otra organización.

**B.2) REFERENCIA A SERVICIOS LEGALES Y ABOGADOS ESPECIALIZADOS,** que forman parte de la RED DE PROVEEDORES, que atenderán con costos preferenciales y descuentos. Para hacer uso de éstos se deberá solicitar la canalización a un bufete jurídico que forme parte de la RED DE PROVEEDORES.

### **C) ASISTENCIA PARA EL HOGAR:**

**C.1)** Este servicio ampara las eventualidades que llegaren a suceder a “EL CONSUMIDOR” en su hogar, el cual tendrá derecho a 3 tres servicios de asistencia en el hogar con un monto máximo según el servicio de \$300.00 trescientos pesos 00/100 M.N., mismos que incluyen los gastos de desplazamiento del proveedor, según lugar y tiempo, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, de acuerdo a las restricciones que más adelante se señalan. Es un servicio las 24 horas del día y los 365 días del año a través del cual “RED AMARILLA” enviara un especialista en caso de que ocurra un imprevisto y “EL CONSUMIDOR” tenga la necesidad de reparar la avería con carácter de inmediato y de conformidad con los siguientes criterios:

**C.1.1) PLOMERIA.-** La rotura de instalaciones fijas de la vivienda que provoquen daños, tanto en los bienes de “EL CONSUMIDOR” como en los de otras personas; las instalaciones de propiedad común, en copropiedad o de otros terceros no se consideraran como pertenecientes a la vivienda, aún cuando estén situados en su interior. Asimismo se excluye la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda. La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean a consecuencia de la rotura de cañerías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior. La reparación o reparaciones de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado, y en general de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.

**C.1.2) ELECTRICIDAD.-** La ausencia total del suministro de energía eléctrica en alguna de las fases de la instalación de la vivienda de “EL CONSUMIDOR”, siempre que el origen de la avería se sitúe en el interior de la misma, o en alguna de sus dependencias.

Queda excluida de este servicio, la reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, focos, bombillas o tubos fluorescentes, apagadores, enchufes y bombas eléctricas.

**C.1.3) CERRAJERÍA.-** Cualquier contingencia que impida el acceso de “EL CONSUMIDOR” a su vivienda y que haga necesaria la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia,

por no existir otras soluciones alternativas. No se incluyen reparaciones de chapas de puertas interiores o de muebles dentro del hogar, así como tampoco de vehículos.

Para los tres servicios de plomería, electricidad y cerrajería se excluyen los daños o contingencias provocadas intencionalmente por “EL CONSUMIDOR”, así como los que tengan su origen o sean consecuencia directa o indirecta de guerra internacional o civil, conflictos armados, insurrección, rebelión, sedición, motín o huelga, alborotos populares y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o del orden público, así como los daños que tengan su origen o que fueren consecuencia de terremoto, erupción volcánica inundación y otros fenómenos naturales.

El proveedor que sea asignado a “EL CONSUMIDOR”, deberá presentar presupuesto por escrito señalando su vigencia y la garantía del servicio.

**C.2) REFERENCIA A PROVEEDORES** con descuentos y costos preferenciales en: fumigación, veterinaria, tapicería, limpieza, pintura, jardinería, farmacias, fontanería, u oficio que solicite “EL CONSUMIDOR”, que atenderán incluso a domicilio.

**DÉCIMA SEGUNDA.-** La asistencia telefónica de tipo médico y legal que “RED AMARILLA” preste a “EL CONSUMIDOR”, será otorgada por profesionistas con título profesional en el área que corresponda, mismos que cuentan con las facultades suficientes y necesarias para prestar el servicio.

**DECIMA TERCERA.-** Derivado de la referencia de parte de “RED AMARILLA” a “EL CONSUMIDOR” a su red de proveedores de los servicios médico, legal y para el hogar, se aplicarán descuentos a favor de “EL CONSUMIDOR” si éste opta por que le preste un servicio médico, legal y para el hogar, de parte de los proveedores que conforman la RED DE PROVEEDORES.

Los descuentos en los servicios extras que puedan proporcionar los proveedores por ser asociado de RED AMARILLA, serán discrecionales de los mismos; de igual manera “RED AMARILLA” se abstiene de responsabilidad alguna de dichos servicios.

Los descuentos para “EL CONSUMIDOR” se harán de parte de la RED DE PROVEEDORES por el solo hecho de tener contratado el servicio y serán aplicados automáticamente al mostrar su tarjeta de descuento RED AMARILLA.

**DÉCIMA CUARTA.-** “RED AMARILLA” y “EL CONSUMIDOR” convienen en que será responsabilidad única y exclusivamente de “EL CONSUMIDOR” si este acepta la prestación de un servicio médico, legal y hogar de alguno de los proveedores que conforman la RED DE PROVEEDORES.

“RED AMARILLA” será responsable de la asistencia telefónica de tipo médico y legal que sea brindada a “EL CONSUMIDOR”, asimismo coadyuvará con éste como mediador para

la reparación de algún daño ocasionado por algún proveedor de la RED DE PROVEEDORES a sus bienes muebles e inmuebles, pues es única y exclusiva responsabilidad de “EL CONSUMIDOR”, en caso de aceptar la canalización de alguno de dichos proveedores.

En caso de que algún proveedor incumpliera o faltara a la prestación del servicio solicitado, así como si éste tuviera deficiencias “EL CONSUMIDOR” notificará vía telefónica a “RED AMARILLA” de dicha situación, el cual excluirá de su lista de RED DE PROVEEDORES aquéllos que incurran en las faltas antes señaladas y se obliga a coadyuvar con “EL CONSUMIDOR” para la solución inmediata de su urgencia, referenciándolo de manera inmediata a otro proveedor, para la satisfacción de su necesidad.

**DÉCIMA QUINTA.- ACLARACIONES.-** “EL CONSUMIDOR” acepta que cuenta con 5 días naturales para realizar aclaraciones sobre los cargos o servicios prestados. Las aclaraciones deberán efectuarse vía telefónica, al número de atención a clientes sin costo 01800 300 1010, la llamada será canalizada con un ejecutivo de “EL PROVEEDOR RED AMARILLA” el cual efectuará en ese mismo momento la aclaración correspondiente, de no ser posible efectuar la aclaración inmediata, se tomarán los datos y el reporte de “EL CONSUMIDOR” y el ejecutivo se comunicará dentro de las cuarenta y ocho siguientes para proceder a la aclaración.

En caso de que “EL CONSUMIDOR” no solicite la aclaración correspondiente dentro del plazo mencionado se entenderá que acepta los cargos o servicios prestados.

**DÉCIMA SEXTA.- DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.-** El presente contrato podrá terminarse sin responsabilidad para las partes: (1.-) En caso de que se cumpla el plazo de su vigencia y “EL CONSUMIDOR” ejerza su derecho de cancelación dentro de los 5 cinco días hábiles anteriores a dicho vencimiento; (2.-) Por imposibilidad jurídica y natural de la prestación del servicio; (3.-) Por acuerdo entre las partes.

**DÉCIMA SEPTIMA.- DE LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO Y DE LA PENA CONVENCIONAL.-** La cancelación del servicio deberá efectuarse vía telefónica en el número de atención a clientes 01800 300 1010 cuando la misma proceda, o en su caso, por escrito mediante correo con acuse de recibo, en caso de que se le informe del pago de la pena convencional aquí establecida.

En caso de que no hubiere utilizado alguno de los servicios de asistencia para el hogar detallados en la cláusula décima primera de este contrato, “EL CONSUMIDOR” podrá cancelar el servicio contratado en cualquier momento durante la vigencia de este contrato; no tendrá derecho a que se le reembolse cantidad alguna que hubiere pagado y la cancelación procederá de manera inmediata, sin que tenga la obligación de pagar pena convencional alguna.

Para el caso de que hubiera utilizado alguno de los servicios de asistencia para el hogar detallados en la cláusula décima primera de este contrato, “EL CONSUMIDOR” podrá elegir entre:

(1.-) Solicitar la cancelación del servicio una vez efectuadas las compensaciones necesarias entre el costo de los servicios prestados por “RED AMARILLA” y las contraprestaciones pagadas. En caso de que exista saldo pendiente a favor de “RED AMARILLA”, “EL CONSUMIDOR” se obliga a liquidar el adeudo pendiente de manera inmediata, ya sea en efectivo o bien con cargo a tarjeta de crédito, ó

(2.-) Solicitar la cancelación del servicio y cubrir como pena convencional las contraprestaciones mensuales pendientes a la vigencia del contrato.

“RED AMARILLA” podrá cancelar el servicio a “EL CONSUMIDOR”, en caso de que éste no se encuentre al corriente con el pago de la contraprestación mensual convenida en el presente contrato.

En caso de que “RED AMARILLA” cancele el servicio a “EL CONSUMIDOR” de manera unilateral, sin previo aviso y sin justificación alguna, deberá cubrir a “EL CONSUMIDOR” el costo de las contraprestaciones efectivamente pagadas durante los últimos doce meses de la vigencia del presente contrato, más las cantidades no pagadas por el servicio de asistencia al hogar, solicitadas previamente por “EL CONSUMIDOR” y no prestadas por “RED AMARILLA”.

**DÉCIMA OCTAVA.- OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR.-** “EL CONSUMIDOR” contrae a favor de “RED AMARILLA” las siguientes obligaciones: (1) Pagar la contraprestación pactada en los términos del presente contrato durante la vigencia de este contrato; (2) Mantenerse al corriente con los pagos de las contraprestaciones mensuales pactadas; (3) Recibir el presente contrato, carta de bienvenida, y tarjeta de asociado RED AMARILLA; (4) Hacer uso personal de su tarjeta de asociado RED AMARILLA; (5) Solicitar para sí o sus beneficiarios el servicio contratado, y (6) Reportar el robo o extravió de su tarjeta de asociado a “RED AMARILLA”.

**DÉCIMA NOVENA.- RESPONSABILIDADES, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE “RED AMARILLA”.-** “RED AMARILLA” será responsable de las interrupciones en el servicio que no provengan de fuerza mayor. Asimismo las reparaciones normales en el sistema o por modificaciones necesarias en sus instalaciones serán notificadas con anticipación a “EL CONSUMIDOR” vía telefónica, por escrito mediante la revista RED AMARILLA, o bien, mediante los medios de información ya sea televisión o radio, cualquier interrupción en el servicio que no provenga de causas de fuerza mayor será responsabilidad de “RED AMARILLA”.

“RED AMARILLA” será responsable de la asistencia telefónica de tipo médico y legal que sea brindada a “EL CONSUMIDOR”, asimismo coadyuvará con éste como mediador para la reparación de algún daño ocasionado por algún proveedor de la RED DE PROVEEDORES a sus bienes muebles e inmuebles.

Son obligaciones de “RED AMARILLA”: (1) Prestar el servicio contratado en los términos, condiciones y cobertura aquí señaladas; (2) Enviar y hacer entrega del presente

contrato, carta de bienvenida, y tarjeta de asociado RED AMARILLA a “EL CONSUMIDOR”; (3) Expedir la reposición de la tarjeta de asociado a “EL CONSUMIDOR”, cuando éste reporte su robo a extravió en un lapso de 10 días naturales, son costo alguno; (4) Enviar y hacer entrega de manera bimestral la revista oficial RED AMARILLA a “EL CONSUMIDOR”; (5) Otorgar de manera pronta e inmediata a “EL CONSUMIDOR” la asistencia médica, legal o para el hogar solicitada; (6) Atender de manera gratuita las aclaraciones o dudas que “EL CONSUMIDOR” tenga respecto a los descuentos y tratos preferenciales que otorguen los proveedores que pertenecen a la “RED DE PROVEEDORES”; (7) Coadyuvar y actuar como mediador en cualquier conflicto que surja entre “EL CONSUMIDOR” y un proveedor de la RED DE PROVEEDORES;

Queda prohibido para “RED AMARILLA” transmitir o ceder a terceros la información de “EL CONSUMIDOR” con fines mercadotécnicos o publicitarios en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerle bienes, productos o servicios, cuando expresamente haya manifestado que sea no sea transmitida o cedida a terceros.

**VIGÉSIMA.- CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato podrá rescindirse por las siguientes causas:

- a) Que el “RED AMARILLA” no preste el servicio contratado en la forma, términos, condiciones y cobertura establecida en el presente contrato.
- b) Falta de pago por parte de “EL CONSUMIDOR” a su tarjeta de crédito en donde se encuentra el cargo por el servicio a favor de “RED AMARILLA”.
- c) Incumplimiento de “EL CONSUMIDOR” de cualquiera de las obligaciones descritas en las cláusulas del presente contrato o de cualquier deber jurídico que, por disposición de la ley, tenga con relación al mismo.
- d) Que “EL CONSUMIDOR” explote comercialmente o reproduzca parcial o totalmente el contenido del presente contrato sin autorización previa del titular del derecho para hacerlo.

En caso de que ocurra una causa de incumplimiento imputable a “EL CONSUMIDOR”, se podrá optar, ya sea por rescindir este contrato o por requerir de su inmediato cumplimiento, sin perjuicio de reclamar en ambos casos el pago de las responsabilidades que procedan a cargo de “EL CONSUMIDOR”, se suspenderá de inmediato el servicio y se requerirá el pago inmediato de la deuda en caso de que la tuviere, mediante cargo automático a la tarjeta de crédito indicada en el registro de cargo automático que obra en la parte frontal del presente contrato o en efectivo. En caso de que el incumplimiento sea imputable a “RED AMARILLA” por parte de “EL CONSUMIDOR”, éste tendrá derecho a acudir a las instancias correspondientes para solicitar su cumplimiento o rescisión, así como el pago por los servicios para el hogar solicitados y no prestados por “RED AMARILLA”.

**VIGÉSIMA PRIMERA.-** Las partes deberán formular por escrito todas las notificaciones que, para la satisfacción del objeto del presente contrato, deben hacerse y deberán obtener acuse de recibo en los casos previstos en el presente contrato y en todo caso cuando la notificación tenga por objeto solicitar la cancelación del mismo.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.-** Las partes se obligan a notificar con treinta días naturales de anticipación y por escrito, cualquier cambio de domicilio que llegaren a tener, en caso contrario surtirán plenamente sus efectos legales las notificaciones que deban hacerse, cuando éstas se efectúen en el domicilio señalado en este contrato.

**VIGESIMA TERCERA.-** Conviene las partes que para la interpretación y cumplimiento de este contrato, se someten a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor en la vía administrativa, para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato y a los Tribunales de México, Distrito Federal, en la vía judicial, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por razón de su domicilio presente o futuro pudiere corresponderles.

Manifiestan las partes estar concientes del alcance y contenido y términos del presente contrato y el mismo se perfecciona mediante la voz de aceptación grabada y firma del "EL CONSUMIDOR" en términos del artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (El contrato se perfeccionará a los cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la firma del contrato, lo último que suceda. Durante ese lapso, el consumidor tendrá la facultad de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna... Tratándose de servicios, lo anterior no será aplicable si la fecha de prestación del servicio se encuentra a diez días hábiles o menos de la fecha de la orden de compra) y por parte de "RED AMARILLA" con la expedición del presente documento, el cual es aceptado en su totalidad a los \_\_\_\_ días, del mes \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_.

Este contrato fue registrado en la PROFECO bajo el número 3935-2008, de fecha 29/05/2008. Expediente No. PFC.B.E.7/001311-2008.