

## CARTA DE DERECHOS

De conformidad con el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014 se hace del conocimiento del usuario la siguiente:

Los usuarios gozaran de los derechos previstos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dentro de los cuales se establece el derecho a:

- La protección de los datos personales en términos de las leyes aplicables.
- Elegir libremente su proveedor de servicios.
- Contratar y conocer las condiciones comerciales establecidas en los modelos de contrato de adhesión, registrados ante la PROFECO, a través de medios electrónicos, incluyendo la página electrónica de ACE TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V., sin perjuicio de recibirlas por otros medios.
- La libre elección y no discriminación en el acceso a los servicios de internet.
- Que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- Ser notificado por cualquier medio, incluido el electrónico, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas.
- Exigir el cumplimiento forzoso del contrato cuando ACE TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V. modifique las condiciones originalmente contratadas y en caso de que no las cumpla rescindir el mismo.
- Rescindir el servicio contratado o cambiar de paquete o plan, en forma anticipada pagando, en su caso, el costo remanente del equipo.
- La bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables a ACE TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V., conforme a lo establecido en el contrato o cuando así lo determine la autoridad competente.
- La no discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.
- La manifestación de las ideas, al acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establece la Constitución y las leyes aplicables.
- Que cuando se haya suscrito el contrato, sólo se pueda cambiar a otro por acuerdo de las partes. El consentimiento se otorgará por medios electrónicos.
- Cancelar el contrato sin necesidad de recabar autorización de ACE TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V., ni penalización alguna cuando el plazo pactado concluya, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.

- No recibir llamadas de ACE TELECOMUNICACIONES, S.A. de C.V. sobre la promoción de servicios o paquetes a menos que expresamente manifieste su consentimiento a través de medios electrónicos.
- No recibir publicidad impresa o a través de medios electrónicos, incluyendo comunicaciones con fines de mercadotecnia en línea, o telemarketing sobre productos y servicios.