

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PÁGINA WEB DE INFITELECOM,**

### **1. Uso de la página**

Al permanecer navegando por la presente página web, acepta la adhesión a los siguientes términos y condiciones.

La presente página web está dirigida a público ubicado geográficamente en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Para poder hacer uso de la página web y contratar algún servicio el usuario o solicitante deberá ser **mayor de edad de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos (18 años en adelante)**, tener capacidad natural y legal para poder contratar o ser representado por quien legalmente pueda hacerlo.

Las publicaciones realizadas por INFITELECOM. y/o sus subsidiarias y afiliadas (en lo sucesivo "INFITELECOM") tiene por objeto informar a los usuarios respecto de los servicios ofrecidos por "INFITELECOM", y al público en general, la información relativa a la empresa y a los servicios que se ofrecen, tarifas, promociones, etc., " INFITELECOM" se podrá efectuar, en cualquier momento, modificaciones en la información contenida en su página web, sin que se entienda como cambio de condiciones para los usuarios vigentes.

La presente página web podrá consultar los diferente productos y servicios (en lo sucesivo, los "Servicios y Productos") puestos a disposición por "INFITELECOM" y/o sus subsidiarias y afiliadas. "INFITELECOM" podrá modificar los Servicios y Productos de la página web en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso, sin que eso implique cambios a las condiciones de los servicios de usuarios con una relación jurídica vigente con "INFITELECOM".

"INFITELECOM" no se responsabiliza de ningún daño directo o indirecto por el uso indebido del sitio web

### **2. Propiedad intelectual**

"INFITELECOM" es titular o licenciataria de todos los derechos sobre el software de la página web, así como los derechos de propiedad intelectual incluidos en la página, con excepción de los derechos sobre signos distintivos de instituciones de carácter público, cuyas marcas están registradas a favor de sus respectivos titulares.

Está prohibido reproducir, copiar modificar o crear obras derivadas del contenido de la página web, sin el previo consentimiento por escrito de INFITELECOM.

Toda la información que se reciba en la presente página web (a excepción de los datos personales) tal como comentarios, sugerencias o ideas, se considerará cedida a "INFITELECOM" a título gratuito.

La página puede contener enlaces de terceros, así como marcas registradas de terceros, mismos que son reconocidos como tal por "INFITELECOM". Los titulares de dichas marcas pueden solicitar la modificación o eliminación de dicha información.

Los derechos de propiedad intelectual respecto a los Servicios y Productos, incluidos las marcas, avisos y nombres comerciales, así como los nombres de dominio de la página web y los derechos de uso y explotación de éstos, son propiedad exclusiva de "INFITELECOM".

El usuario no adquirirá derecho alguno de propiedad intelectual por el hecho de navegar por la presente página web o hacer uso de los Servicios y Productos del portal, por lo que en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización, ni licencia para utilizar los Servicios y Productos con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones.

### **3. Propiedad intelectual de terceros**

El usuario acuerda que las disposiciones que se establecen en el número 2 anterior, respecto de la titularidad de los derechos de "INFITELECOM", también son aplicables a los derechos de terceros respecto de los Servicios y Productos de las páginas enlazadas al portal.

### **4. Usos permitidos**

El aprovechamiento de los Servicios y Productos del portal es exclusiva responsabilidad del usuario, quien en todo caso deberá servirse de ellos acorde a las funcionalidades permitidas en el propio portal y a los usos autorizados en los presentes Términos y Condiciones de Uso y Privacidad, por lo que el usuario se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las normas de uso y convivencia en Internet, las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, la legislación vigente del país donde el usuario se encuentre, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros. El portal es para el uso personal, por lo que el usuario no podrá comercializar ni revender de manera alguna los Servicios y Productos.

### **5. Prohibiciones**

El usuario no tiene el derecho de colocar hiperligas de y al portal, ni el derecho de colocar o utilizar los Servicios y Productos del portal en sitios o páginas propias o de terceros sin autorización previa y por escrito de "INFITELECOM". Asimismo, el usuario no tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro usuario el uso del portal.

### **6. Confidencialidad**

"INFITELECOM" está obligado a mantener confidencial la información que recibe por parte del usuario, conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos. De igual forma, "INFITELECOM" resguardará en forma segura y confiable cualquier otra información que el usuario le proporcione, ya sea al inscribirse al portal o en cualquier otro momento posterior, incluyendo aquella información que el usuario proporcione a través de boletines, pizarras o plática en línea (chats), así como la información que obtenga "INFITELECOM" a través de las Cookies que se describen en el número 11.

### **9. Privacidad y datos personales**

#### Protección de datos personales

Para utilizar la funcionalidad de "Contrata ahora" disponible en la página web de INFITELECOM, el usuario deberá proporcionar datos personales no sensibles, y éstos serán tratados por INFITELECOM, de acuerdo con lo establecido en el aviso de privacidad que se contiene en la misma página de internet contando con los medios físicos, administrativos y técnicos idóneos para para la protección de dichos datos personales.

## **10. Uso de la información no confidencial**

Mediante el uso del portal, el usuario autoriza a "INFITELECOM" a utilizar, publicar, reproducir, divulgar, comunicar públicamente y transmitir la información no confidencial, en términos de lo establecido en el artículo 109 de la Ley Federal de los Derechos de Autor y de la fracción I, del artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, asimismo

## **11. Modificaciones**

"INFITELECOM" tendrá el derecho de modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones de Uso. En consecuencia, el usuario debe leer atentamente los Términos y Condiciones de Uso cada vez que pretenda utilizar el portal. Ciertos Servicios y Productos ofrecidos a los usuarios en y/o a través del portal están sujetos a condiciones particulares propias que sustituyen, completan y/o modifican los Términos y Condiciones de Uso". Por consecuencia, el usuario también debe leer atentamente las correspondientes condiciones particulares antes de acceder a cualquiera de los Servicios y Productos.

## **12. Términos y Condiciones particulares para servicios de acceso a internet residencial y empresarial para usuario final.**

### **Cobertura**

Las contrataciones deberán estar siempre dentro de la zona de cobertura, misma que se puede consultar en la página web de INFITELECOM. Cuando exista una solicitud de servicio que se encuentren fuera de la zona de cobertura se le hará del conocimiento al solicitante y ésta no podrá ser procesada. Tampoco podrán procesarse solicitudes en caso de que las condiciones técnicas no sean las idóneas para la prestación del servicio, situación que se hará del conocimiento del solicitante.

### **Contratación de servicios Proceso**

#### **y requisitos:**

El titular del contrato debe presentarse en las oficinas autorizadas más cercanas a donde requiera el servicio (Plaza Capri 2° piso, calle Plaza 31 de mayo #19, col. Centro, Francisco I. Madero, Hgo. Ó C. Josefa Ortíz de Domínguez #2 La Palma 1ra sección, Tecamatlán, Ajacuba, Hgo.), marcar a oficinas (771 700 0414/771 355 2685), enviar un mensaje en cualquiera de las redes sociales de INFITELECOM o a través del formulario de "Contrata ahora" de la mencionada página y deberán presentar:

#### **Personas físicas:**

a) identificación (Credencial INE, Cédula Profesional, Pasaporte Mexicano, Pasaporte de Nacionalidad Extranjera, Permisos de Residencia Temporal/Definitiva, Licencia de Manejo, Credencial INAPAM, Cartilla Militar).

b) comprobante de domicilio (Recibo de luz, recibo de agua, recibo de predial, recibo telefónico, bancario o de servicios de telecomunicaciones fijos).

**Personas Morales:**

a) Copia del acta constitutiva e inscripción en el RPP y/o RPC

b) Identificación del representante legal

c) Comprobante de domicilio para instalación

d) RFC y domicilio fiscal

e) En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC.

**Procedimiento:** Presentarse en las oficinas más cercanas a su domicilio, identificarse ante nuestro ejecutivo de Ventas, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión físico o electrónico.

- **Duración del procedimiento:** Máximo 48 horas hábiles.

**Persona facultada:** La contratación la realiza la persona que será la titular del contrato o por el representante, en caso de personas morales.

**Días y horarios:** Consultar en la página web de INFITELECOM.

**Instalación**

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 2 días hábiles siguientes.

Personal de INFITELECOM se presentará en el domicilio en el que se instalará el servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación correspondiente a los equipos y el servicio. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas.

**Contratos por cliente.**

No existe un límite de contratos y servicios que una sola persona puede suscribir con INFITELECOM, sin embargo, siempre deberán ser en domicilios distintos y todos los servicios deberán estar al corriente en los pagos correspondientes, en caso contrario se negará la posibilidad de suscripción de nuevos contratos hasta que los pagos sean regularizados.

**Tarifas**

En caso de que el usuario no realice el pago de manera oportuna el servicio podrá ser suspendido por parte de INFITELECOM.

La prestación del servicio se regirá bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo.

De acuerdo con lo establecido en la Norma oficial mexicana NOM-184-SCFI-2018, en la página de internet de INFITELECOM se encuentran publicados los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos.

### **Costo de reactivación**

### **Equipos Terminales**

En caso de cancelación del servicio, el usuario deberá entregar todos los equipos dados en comodato por INFITELECOM. En caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo de acuerdo con el plan contratado.

1. Los equipos terminales que se proporcionan son módems con las siguientes características o similares, de acuerdo con el servicio contratado:

#### Instalación Antena

Marca: Mercucys Modelo:MW301R

Mercucys	MW305R
TP-LINK	TL-WR820N
Tenda	F3 N300
Tenda	N301
Ubiquiti Networks	LBE-5AC-GEN2
Ubiquiti Networks	LBE-5AC-23
Ubiquiti Networks	LBE-M5-23
Ubiquiti Networks	AG-HP-5G-23
Ubiquiti Networks	AG-HP-2G-20
Ubiquiti Networks	LOCOM2
Ubiquiti Networks	LOCOM5
Ubiquiti Networks	NBE-5AC-16
Ubiquiti Networks	NBE-M5-16
Ubiquiti Networks	NBE-M5-19

#### Instalación Fibra

Marca: Huawei EchoLif	Modelo: HG8546M
V-SOL	V2802EW
TP-Link	

Zyctel  
Huawei Q2  
ATW-622G

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de INFITELECOM SA DE CV.

En caso de que el equipo esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

### **Modificaciones de planes por parte de clientes.**

Los clientes de NIDIX pueden cambiar de plan en cualquier momento, sin poder disminuir al mismo en caso de que tengan un contrato con plazo fijo. En caso de que, debido a la modificación de planes no exista necesidad de conservar algún equipo dado en comodato por INFITELECOM, el usuario deberá entregar éstos a INFITELECOM. En caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo de acuerdo con el plan contratado.

### **Opciones de pago**

#### **\*Se utiliza como medio de pago electrónico Openpay.**

Los medios de pago, cuentas y referencias bancarias se encuentran publicadas la página web de INFITELECOM, en general se puede pagar por Transferencia electrónica, depósito bancario, pago en efectivo en caja, pagos en tiendas de conveniencia (OXXO).

- Los depósitos solo podrán ser en ventanilla, practicaja o transferencia.
- Es necesario enviar el comprobante de su pago con el nombre del titular del servicio ya sea escrito con pluma o en el mismo mensaje vía WhatsApp para su registro.
- Los registros de pago solo se realizan en horario laboral (lunes a viernes de 9am-7pm; sábados de 9 am-5 pm; domingos de 11 am-5 pm).

Para más información comunicarse a nuestros teléfonos 771 700 0414 ó 771 355 2685.

INFITELECOM no realiza transacciones de pago a través de su página web, por lo que las formas de pago de los servicios son los que han quedado señaladas en el párrafo anterior.

### **Proceso de facturación**

A través de la página web no es posible realizar pagos, por lo que la obtención del CFDI correspondiente se realiza por medio de **atención a clientes a solicitud del usuario o periódicamente si así lo ha indicado el mismo**, para los cual se lleva a cabo el siguiente proceso:

1. El usuario podrá solicitar su comprobante fiscal a los números 771 355 2685/ 771 700 0414 En dicha comunicación deberá proporcionar sus datos fiscales para facturación.
2. Identificación de datos fiscales de cada Cliente para facturar.
3. Se solicita la factura y se emite.
4. Si se emite en forma PPD, cuando sea pagada se emite un complemento de pago (en el momento que se solicita o bien cuando se identifica ese pago).
5. Si se emite en PUE se identifica el ingreso del pago del cliente, este puede ser pagado en las siguientes opciones: (se hace la anotación de la forma de pago en la misma factura)
  - Efectivo en Punto de Cobro
  - Pago a través de tienda de conveniencia
  - Pago por Transferencia bancaria
  - Pago por Depósito Bancario

## Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio a través de los Centros de Atención a Clientes, vía telefónica o electrónica, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en ([www.infitelecom.com](http://www.infitelecom.com)), mismos que son:

Centros de atención a clientes:

- Plaza Capri 2° piso, calle Plaza 31 de mayo #19, col. Centro Francisco I. Madero, C.P. 42660, Hidalgo
- C. Josefa Ortiz de Domínguez #2 La Palma 1ra Sección, Ajacuba, Hidalgo

Tel: 771 355 2685 y 771 700 0414

Horarios: L-V 9:00 a 19:00 hrs, sábados 9:00 a 17:00 hrs, domingos (sólo pagos) 11:00 a 17:00 hrs **Calidad del servicio**

El Servicio de acceso a internet serán provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no serán menores a los primeros.

Independientemente de las obligaciones de calidad del servicio sea aconseja al usuario, que para obtener un servicio óptimo y disfrutar de la velocidad contratada de manera idónea, conectar los dispositivos a través de un cable Ethernet. De la misma manera asegurarse de que las cualidades técnicas de sus equipos sean idóneas para el servicio contratado. También se aconseja tener la menor cantidad de dispositivos de manera simultánea, ya que, al tener más de un dispositivo conectado, la velocidad del plan contratado se dividirá entre éstos.

## Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en el servicio o cualquier otra establecida en el Contrato de Adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y de resultar procedentes se efectuarán por los medios que pacten las partes a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de la fecha en que se verifique el supuesto para el pago de la compensación o bonificación, el cual deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta o factura emitida al usuario.

## Promociones

Los términos y condiciones, así como la vigencia de las ofertas y promociones que sean aplicables se publicarán en la misma oferta de éstas y a través de la página web de INFITELECOM.

## **Penalidades**

En caso de las Partes convengan una vigencia Indeterminada, el USUARIO podrá darlo por terminado en cualquier momento, **sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de INFITELECOM**, únicamente se tendrá que dar aviso a este último en el domicilio de INFITELECOM y/o vía WhatsApp y debe devolver los Equipos provistos en comodato por INFITELECOM dentro de un plazo que no podrá exceder de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que notifique a INFITELECOM la terminación del Contrato.

En caso de que la vigencia del Contrato sea pactada por un **Plazo Mínimo Forzoso**, por la adquisición de alguna promoción vigente que implique la condonación del COSTO DE INSTALACIÓN siempre y cuando se cumpla con la vigencia forzosa en el contrato, misma que no excederá de 24 meses, en caso de que el usuario solicite su terminación anticipada, el usuario **se obliga a pagar a INFITELECOM los COSTOS DE INSTALACIÓN**

## **Política de uso justo**

El servicio prestado a usuarios finales por INFITELECOM es un servicio que no permite los fines comerciales, ni la reventa de los mismos.

Está estrictamente prohibido la reventa o cobro alguno a terceros por el uso del servicio que INFITELECOM presta al usuario.

El usuario será responsable por el buen uso del servicio y por el contenido que transmita a través de la red, por lo que deberá, en todo momento dirigirse de acuerdo con los establecidos en el contrato de prestación de servicios celebrado con INFITELECOM. En todo momento serás responsable del buen uso de la red y te comprometes a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicios conforme con el plan que contrataste.

Es responsabilidad del USUARIO llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que INFITELECOM no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al USUARIO por los hechos antes mencionados.

INFITELECOM no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

INFITELECOM cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que ha emitido el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Si el usuario incumple lo descrito en los párrafos que anteceden, INFITELECOM podrá cancelar o suspender el servicio.

## **14. Protección de datos personales**

Para utilizar la funcionalidad de “Contrata ahora” disponible en la página web de INFITELECOM, el usuario deberá proporcionar datos personales no sensibles, y éstos serán tratados por INFITELECOM, de acuerdo con lo establecido en el aviso de privacidad que se contiene en la misma página de

internet contando con los medios físicos, administrativos y técnicos idóneos para para la protección de dichos datos personales.

**15. Jurisdicción y ley aplicable.**

Para todo lo relativo al cumplimiento, interpretación y ejecución del presente contrato, "LAS PARTES" se someten expresamente a la aplicación de la legislación de la materia, así como a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, renunciando en consecuencia al fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa.

**16. Domicilio.**

Se fija como domicilio de INFITELECOM Plaza Capri 2° piso, calle Plaza 31 de mayo#19, col. Centro Francisco I. Madero, C.P. 42660, Hidalgo