



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET

### 1. Generalidades del Servicio

El proveedor ofrece el servicio de acceso a Internet mediante tecnología de fibra óptica y/o inalámbrica, disponible tanto para usuarios residenciales como empresariales. La contratación está sujeta a la disponibilidad técnica y geográfica de cobertura, la cual puede verificarse previamente a través del portal oficial del proveedor o mediante los canales de atención establecidos.

La velocidad de navegación contratada podrá variar en función de factores como el tráfico de datos en la red, la infraestructura disponible, las condiciones técnicas del equipo del usuario y la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente. El proveedor se compromete a ofrecer el servicio con base en los parámetros de calidad establecidos por la normatividad aplicable.

---

### 2. Disponibilidad y Cobertura

La instalación y activación del servicio están condicionadas a la existencia de cobertura técnica y geográfica en la ubicación del solicitante, así como a las localidades registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Si el domicilio se encuentra fuera de la zona de cobertura, la solicitud será rechazada. Asimismo, en caso de presentarse impedimentos técnicos que imposibiliten la instalación o el correcto funcionamiento del servicio —aun cuando la ubicación esté dentro de la zona de cobertura— el cliente será notificado de manera oportuna y se le informarán las alternativas disponibles, en su caso.

---

### 3. Vigencia y Modificación de Tarifas

Las tarifas publicadas incluyen impuestos y permanecerán vigentes hasta que se autorice y registre una nueva tarifa conforme a la normatividad aplicable y a los procedimientos internos del proveedor.



Cualquier modificación de tarifas será comunicada al suscriptor con al menos **quince (15) días naturales** de anticipación a la fecha de entrada en vigor, a través de los medios de contacto registrados o mediante publicación en los canales oficiales del proveedor.

---

#### 4. Forma de Pago y Mensualidades

El servicio se ofrece bajo una cuota fija mensual determinada por el paquete contratado.

El pago debe efectuarse **por adelantado** durante el mes en curso para garantizar la continuidad del servicio. La falta de pago en la fecha establecida podrá derivar en la suspensión temporal del servicio hasta que se regularice la situación.

---

#### 5. Uso Adecuado del Servicio y Penalidades

- **Manipulación indebida:** Cualquier alteración, intervención o manipulación no autorizada de los equipos proporcionados por el proveedor, así como su uso para redistribuir la señal a terceros, podrá derivar en la suspensión inmediata del servicio y en la aplicación de las acciones legales correspondientes.
  - **Uso no autorizado:** El uso del servicio para realizar actividades ilícitas, generar interferencias, afectar la calidad de la red o vulnerar la seguridad de otros usuarios será causal de suspensión y dará lugar a la responsabilidad legal y económica por los daños ocasionados.
- 

#### 6. Atención al Cliente

Para consultas, aclaraciones, solicitudes o reportes técnicos, el suscriptor podrá comunicarse a través de los canales oficiales del proveedor, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año, cuyo detalle se encuentra publicado en el portal web oficial.