

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

OBJETO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene por objeto brindar información útil para los usuarios sobre políticas de uso y condiciones del servicio de acceso a internet que presta INTERNET CANCÚN, S.A. DE C.V. (en adelante "INTERNET CANCÚN").

Su interés es ofrecer información puntual a los suscriptores sobre sus derechos y obligaciones relacionados con el servicio que ofrece INTERNET CANCÚN.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

INTERNET CANCÚN cuenta con la Autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para prestar el servicio de acceso a internet. Su Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, fue otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el 24 de enero de 2018.

INTERNET CANCÚN sólo prestará el servicio en las poblaciones en las que cuente con infraestructura propia y/o arrendada que permita la prestación de éste de manera continua, uniforme, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y en los términos consignados en el Contrato de Adhesión que se firma con el suscriptor y que está registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

La empresa presta el servicio a sus suscriptores de manera no discriminatoria, y con base en distintos planes y tarifas registradas ante el IFT.

COBERTURA

INTERNET CANCÚN pone a disposición de los interesados en su página web <http://www.cancun.net.mx>, el mapa representativo de la cobertura en donde ofrece su servicio. La prestación del servicio dentro de esa área está sujeta a la factibilidad técnica, para asegurar que al contratar el servicio el cliente reciba la mejor calidad de este.

También puede consultar si una dirección o domicilio se encuentra en una zona ubicada dentro de la Cobertura del Servicio de acceso a Internet que ofrece nuestra empresa, o cualquier otra información relacionada con el servicio en nuestro Centro de Atención (Av. Uxmal 77, Mza 51, Lt 15, Loc. 2, S.M. 23, Benito Juárez, Cancún, Q Roo C.P 77500), o vía telefónica (teléfono 998 887 2601) o por medio de correo electrónico (soporte@cancun.com.mx).

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



SERVICIOS OFRECIDOS Y TARIFAS

Los servicios, planes y tarifas que ofrece INTERNET CANCÚN se podrán consultar en la página web: <http://www.cancun.net.mx>, así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: <http://ucsweb.ift.org.mx/iftvisor>.

INTERNET CANCÚN podrá modificar la oferta comercial previo aviso al Suscriptor, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato con el Suscriptor.

CONTRATO

Los servicios y paquetes que ofrece INTERNET CANCÚN se pueden consultar previo a la solicitud del Contrato de Servicio, en nuestra página web: <http://www.cancun.net.mx>, así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: <http://ucsweb.ift.org.mx/iftvisor>.

El Servicio de acceso a Internet que ofrece INTERNET CANCÚN, se regirá por el clausulado del Contrato y/u Orden de servicio y/o trabajo que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable. El Contrato registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), se puede consultar sin ningún costo, ni requisito alguno, en nuestro Centro de Atención, en donde sí lo solicita se le puede proporcionar copia de este. Este Contrato también se puede consultar y/o descargar en PDF desde página web de INTERNET CANCÚN. En cada Contrato se indicará el plan o modalidad de servicio contratado, las condiciones de pago y las características del servicio.

Nuestro Contrato, no obliga a un plazo forzoso y el Suscriptor puede darlo por terminado en cualquier momento sin penalidad alguna. Además, INTERNET CANCÚN no solicita ni recibe fianza ni depósito para asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en su Contrato, ni aplica cobros por concepto de intereses de ninguna especie.

El trámite de contratación del Servicio es muy sencillo, se realiza una visita técnica previa para verificar que el servicio pueda ser ofrecido de manera continua, uniforme, regular y eficiente en el domicilio en donde se solicita el servicio y de esa manera se puede proceder a suscribir el Contrato, el cual se podrá llevar a cabo personalmente o a través de un tercero (representante del titular), presentando una carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen en la realización del trámite correspondiente. Si se trata de una persona moral quien contrate el Servicio, se deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente, en cualquier caso, se deberá presentar identificación oficial y un comprobante reciente de su domicilio.

DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



Personas físicas: Para la contratación por parte de personas físicas se solicitarán los siguientes documentos:

- Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- Comprobante de domicilio.
- En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

Personas morales: Para la contratación por parte de personas físicas se solicitarán los siguientes documentos:

- Acta constitutiva de la empresa.
- Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Cédula de identificación fiscal.

VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

La vigencia del Contrato es indeterminada y no obliga a un plazo forzoso. El Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento.

El Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso a INTERNET CANCÚN por la vía telefónica (teléfono 998 887 2601), por correo electrónico (ventas@cancun.com.mx) o directamente en el Centro de Atención (Av. Uxmal 77, Mza 51, Lt 15, Loc. 2, S.M. 23, Benito Juárez, Cancún, Q Roo C.P 77500). Es necesario que el Suscriptor esté al corriente de sus pagos para este trámite y que coordine la fecha y hora para que el personal técnico haga una visita para el retiro del equipo en COMODATO. Las fechas y hora de instalación o retiro de equipos se agendan directamente con el cliente, dependiendo de sus necesidades.

Si el Suscriptor, al momento del aviso de cancelación del Contrato, no entrega el/los equipo(s) en tiempo y en óptimas condiciones de funcionamiento, éste queda obligado a continuar pagando la contraprestación marcada en el Contrato de Suscripción, o bien, al pago de los Equipos.

La cancelación o terminación del Contrato no exime al Suscriptor de pagar a INTERNET CANCÚN los adeudos generados por el servicio efectivamente recibido.

CAMBIO DE PLAN

El Suscriptor podrá solicitar la modificación de cualquier Plan en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Suscripción, las políticas, precios vigentes. Para efectos de lo anterior, el Suscriptor deberá comunicarse o asistir al Centro de Atención de INTERNET CANCÚN.

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



El Suscriptor podrá cambiar de Plan en todo momento, siempre y cuando esté al corriente en sus pagos y que se tenga factibilidad técnica. El cambio se podrá programar, pero se efectuará hasta finalizar su ciclo de facturación. Los cambios de Plan se darán una vez concluido el siguiente ciclo de facturación.

USUARIOS CON DISCAPACIDAD

INTERNET CANCÚN se encuentra altamente comprometido para implementar las medidas y adecuaciones tendientes a ofrecer facilidades a los usuarios con discapacidad a efecto de que éstos tengan acceso al servicio de internet que comercializa la empresa.

Además de otras medidas que se irán implementando e informando, actualmente se destacan las siguientes:

- Atención telefónica para proporcionar atención, información puntual y asesoría sobre planes y formas de contratación.
- Publicación en la página web de INTERNET CANCÚN de información tal como contratos de adhesión registrados ante la PROFECO, Mapa de cobertura y Tarifas registradas ante el IFT, Código de prácticas comerciales y Términos y condiciones puedan ser fácilmente ampliados y en su caso, descargados en PDF y guardados para su consulta.
- Facilidad para la contratación por parte de usuarios con discapacidad a través de un tercero (representante del titular) o imprimiendo su huella digital.
- Envío de información y estados de cuenta generados vía correo electrónico a los usuarios que lo soliciten.
- Posibilidad para que personas con discapacidad presenten inconformidades y otros documentos relacionados con el servicio que ofrece INTERNET CANCÚN, a través de un tercero (representante del titular) o mediante la impresión de su huella digital sin necesidad de recabar la firma autógrafa.
- Acceso al Centro de Atención a Usuarios con Discapacidad acompañados por animales de servicio.

CONDICIONES DEL SERVICIO

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden perjudicar momentáneamente el comportamiento y la calidad del servicio.

Muchos factores afectan la conexión a internet y la velocidad de navegación, ocasionando en la práctica variaciones en las velocidades reales. Eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



provocando una saturación momentánea que haga lento el servicio. Por lo anterior, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato con el Suscriptor se podrá solicitar su cancelación sin responsabilidad alguna para las partes.

En el caso de que el Servicio contratado cuente con capacidad definida de navegación, al alcanzar el límite de descarga, su velocidad se verá disminuida o detenida hasta el nuevo corte de facturación.

La conexión inalámbrica a través del equipo Wi-Fi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Suscriptor se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas. Al utilizar Wi-Fi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto.

Además, se debe tener en cuenta que la información que circula en Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el Suscriptor será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

CALIDAD DEL SERVICIO

INTERNET CANCÚN se obliga a cumplir los parámetros de calidad previstos en el Título de Autorización y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

RESPONSABILIDADES

INTERNET CANCÚN no es, ni será responsable directo o indirecto:

- De las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros, dado que internet es un servicio público de carácter internacional.
- De la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Suscriptor.
- De la compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.
- De la confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- De las interrupciones de acceso al Servicio, fallas de los Dispositivos, en el software del Suscriptor o en el Modem, imputables al Suscriptor.

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



- De la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del Servicio.
- Del funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Suscriptor no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre INTERNET CANCÚN como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

Es responsabilidad del Suscriptor aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que INTERNET CANCÚN no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Suscriptor por el uso que le dé al Servicio.

La prestación del Servicio en la modalidad elegida por el Suscriptor queda sujeta, en todo momento, a la condición consistente en que INTERNET CANCÚN provee un Servicio ASIMÉTRICO, con un tipo de Servicio de red BEST EFFORT (entrega de mejor esfuerzo); de modo que el Suscriptor recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su requerimiento de navegación.

PAGOS

La forma del pago del servicio contratado, que es bajo el esquema de POSPAGO, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo.

Los pagos pueden realizarse de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm directamente en las oficinas, en sucursales bancarias establecidas por la empresa y en los horarios de cada institución o mediante transferencias electrónicas a los números de cuenta entregados a los clientes al momento de contratar. En caso de pago domiciliado se requiere presentar Tarjeta de crédito.

En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de Servicio y comenzará el día de la instalación del Servicio. Si después del corte de facturación, a las 00:00 hrs., el Suscriptor no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) de conformidad con el Contrato de la suscripción hasta que se registre el pago.

PROMOCIONES Y DESCUENTOS

INTERNET CANCÚN podrá ofrecer promociones previamente registradas ante el IFT, que se darán a conocer a través de la página web de INTERNET CANCÚN, por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos.

La vigencia que, en su caso, aplique tales promociones se encontrará registrada ante el IFT.

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



FACTURACIÓN

INTERNET CANCÚN proporcionará factura de los servicios prestados a los Suscriptores que lo soliciten. Las facturas emitidas al Suscriptor cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes. Se requiere solicitar de manera anticipada la emisión de las facturas en Centro de Atención.

EQUIPOS INTERNET CANCÚN

Para que el Servicio puede ser recibido por el Suscriptor, INTERNET CANCÚN otorgará el/los equipo(s) en comodato, por lo que el Suscriptor será responsable de la guarda, custodia y conservación del Equipo hasta su desconexión, retiro y recuperación por parte de INTERNET CANCÚN. Las fechas y hora de instalación o retiro del equipo se agendan directamente con el cliente, dependiendo de sus necesidades.

El Suscriptor sabe y reconoce que es una condición indispensable contar con el comodato del/los equipo(s) para recibir el Servicio.

INSTALACIÓN DEL EQUIPO PARA EL SERVICIO

Una vez que el Suscriptor ha contratado el Servicio, INTERNET CANCÚN dentro de los siguientes 10 días hábiles y de acuerdo a la disponibilidad del Suscriptor realizará directamente o a través de un tercero la instalación del Servicio. El Suscriptor deberá permitir a los técnicos autorizados por INTERNET CANCÚN el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato de Suscriptor. El o los técnicos deberán previamente identificarse y exhibir la Orden de Servicio o trabajo correspondiente.

INTERNET CANCÚN hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación y/o cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el Servicio, independientemente de su causa. De esta forma, INTERNET CANCÚN sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y al Contrato de Suscripción respectivo.

El lugar de instalación del/los equipos deberá ser autorizado, previa ejecución, por el Suscriptor, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.

Una vez instalados los Equipos, el Suscriptor no podrá variar el lugar de la instalación sin la autorización previa y por escrito de INTERNET CANCÚN.

El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al Suscriptor a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el Suscriptor queda como depositario del Equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan derivado de tal carácter, sin que

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

El Suscriptor acepta que el Plan contratado será recibido en el domicilio es el que aparece en el Contrato de suscripción, a través del/los equipo(s) dados en comodato por INTERNET CANCÚN, cuya marca, tipo y características técnicas son de su entera satisfacción, y acepta que sean instalados y activados.

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación.

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si al momento de la instalación se determina la "imposibilidad técnica", el Contrato de Suscriptor quedará cancelado e INTERNET CANCÚN reembolsará el importe pagado por dicho rubro, sin interés alguno, y quedando establecida esa imposibilidad técnica en la Orden de Servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.

Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, el Suscriptor deberá acreditar el pago realizado a INTERNET CANCÚN. El reembolso se llevará a cabo de la misma manera en que éste fue pagado.

SERVICIO TÉCNICO DEL/LOS EQUIPO(S)

Los servicios relativos al cambio de domicilio, cambio de equipo(s) o reparación de equipo(s) instalado(s) en el domicilio del Suscriptor que deban realizarse por causas imputables a él, se ejecutarán con costo que pagará el Suscriptor.

Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo se realizarán sin costo para el Suscriptor.

CAMBIO DE DOMICILIO DEL SUScriptor

El Suscriptor podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de equipo(s) por dicha solicitud tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Suscriptor antes de la reubicación del/los equipos(s). El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la cobertura autorizada y garantizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinaran "imposibilidad técnica" en la nueva ubicación.

El Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos para la realización del cambio de domicilio.

A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, del pago correspondiente por dicho concepto, INTERNET CANCÚN contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.



RETIRO DE LOS EQUIPOS

El retiro de los Equipos se dará si:

- El Suscriptor así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Suscripción.
- Conforme a los términos del Contrato de Suscripción, si el Suscriptor ha dejado de pagar el Servicio.
- En caso de cancelación, terminación o rescisión del Contrato de Suscriptor.

ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR CONSULTAS, SUGERENCIAS, REPORTE DE FALLAS, ACLARACIONES O QUEJAS

Nuestro sistema de atención a usuarios para la recepción de Consultas, Sugerencias, Reporte de fallas, Aclaraciones o Quejas, está disponible durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año, vía telefónica y vía correo electrónico. También se pueden realizar directamente en nuestro Centro de Atención, en horas hábiles. INTERNET CANCÚN atiende de manera gratuita todas las consultas y quejas relativas al servicio.

Las Consultas y Aclaraciones se atienden inmediatamente y en el caso de las Sugerencias se toma nota de las mismas y se revisa su factibilidad en el caso que no esté considerada ya en nuestros procesos.

Para el caso de Reporte de fallas o Quejas, el Suscriptor deberá comunicar a INTERNET CANCÚN las fallas o interrupciones del servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o mal funcionamiento. Al momento en que se presenta el Reporte de fallas o Queja, se le asigna al usuario y da a conocer según el medio en que presente la queja un Número de Registro. Si el Reporte de falla o queja, se presenta en el Centro de Atención se da a conocer el Número de Registro, y si lo requiere quien presenta el Reporte de Falla o Queja, se le proporciona en forma impresa, sin ningún costo.

Con el número de Registro proporcionado, el cliente puede consultar vía telefónica, por medio de correo electrónico o en el Centro de Atención, la situación de la atención a su Falla o de su Queja. En términos generales las fallas y quejas son resueltas en menos de 24 horas.

En general, INTERNET CANCÚN avisa vía telefónica al usuario final cuando su falla ha sido resuelta y en caso de que así lo solicite el usuario se le envía el aviso por correo electrónico.

Conviene que el Suscriptor tenga a su alcance la siguiente información:

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



Centro de Atención

Dirección

Av. Uxmal No. 77 SM. 23 Plaza las Flores

Casi esquina con Chichen Itza

Benito Juárez, Cancún, Q Roo

C.P 77500

Horario: lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs.

Los teléfono y correo electrónico para las Consultas, Sugerencias, Reporte de fallas, Aclaraciones o Quejas:

Teléfono atención a clientes: 998 8872 601

Correo electrónico: soporte@cancun.com.mx

ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLA EN EL/LOS EQUIPOS

En caso de que el Equipo sea robado o sufra algún daño y/o falla, el Suscriptor tendrá la obligación de reportar ese hecho de forma inmediata a INTERNET CANCÚN para que se tomen las medidas pertinentes.

En caso de robo, y una vez que el Cliente acredite fehacientemente ante INTERNET CANCÚN haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del Equipo.

Si se diera el robo, descompostura o falla del/los Equipos, el Suscriptor deberá comunicarse al CENTRO DE ATENCIÓN para solicitar la suspensión del Servicio. Si INTERNET CANCÚN no recibe solicitud alguna, el Suscriptor seguirá siendo responsable del pago de la contraprestación correspondiente a su Contrato de Suscriptor.

Tratándose de robo o descompostura atribuible al Suscriptor, éste deberá pagar la reposición del/los Equipo(s).

Los Equipos reportados como robados serán desactivados por INTERNET CANCÚN. El robo del Equipo deberá ser confirmado por el Suscriptor por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.

La contraprestación establecida en el Contrato de Suscriptor seguirá corriendo de manera regular hasta el aviso de robo y la confirmación por escrito a INTERNET CANCÚN del acta levantada ante el Ministerio Público.

FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El Suscriptor deberá avisar a INTERNET CANCÚN sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del Centro de Atención; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el Contrato de

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



Suscriptor. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del Suscriptor se presumirá que el Servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de INTERNET CANCÚN:

- Daño en el/los Equipo(s) por parte del Suscriptor por moverlos de ubicación, abrirlos, tirarlos, mojarlos y/o por cualquier otra falla atribuible al Suscriptor.
- Por falta de pago de una o más mensualidades. Si el Suscriptor deja de pagar la contraprestación de una o más mensualidades, INTERNET CANCÚN podrá suspender el Servicio de conformidad con el Contrato suscrito, sin que ello exima al Suscriptor del cumplimiento del Contrato de Suscripción.
- Por alguna otra causa no imputable a INTERNET CANCÚN como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del Suscriptor, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
- Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito a fuerza mayor.
- Fallas por causas naturales.
- Condiciones atmosféricas adversas.
- Por fallas en el/los Equipo(s) atribuibles al Suscriptor o a un tercero ajeno a INTERNET CANCÚN.
- Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.
- Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.
- Por suspensión o cancelación del Servicio.
- Por modificaciones a las condiciones del Título de Autorización de INTERNET CANCÚN.
- Por causas no imputables a INTERNET CANCÚN.
- Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



Las Compensaciones y/o Bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de Suscripción.

Las Compensaciones y/o Bonificaciones se consideran cuando:

Si por causas directamente imputables a INTERNET CANCÚN, el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, EL Cliente tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a INTERNET CANCÚN y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por EL CLIENTE.

Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del Cliente si la interrupción del Servicio excede de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Cliente, INTERNET CANCÚN hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura y bonificará por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; INTERNET CANCÚN dejará de cobrar al Cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, INTERNET CANCÚN la realizará a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

INTERNET CANCÚN estará facultado, de conformidad con el Contrato de Suscripción, para suspender al Suscriptor la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al Suscriptor, en caso de que éste:

- Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el Contrato de Suscripción, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho Contrato.
- Utilice el Servicio para fines ilícitos o en contravención del Contrato de Suscriptor.

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Suscripción, por lo que el Suscriptor deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



de Suscriptor hasta la terminación del referido contrato y la devolución del/los equipos(s) propiedad de INTERNET CANCÚN.

CONFIDENCIALIDAD

INTERNET CANCÚN acepta y reconoce expresamente que los datos personales del Suscriptor serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de INTERNET CANCÚN. Toda la información y datos personales que INTERNET CANCÚN recabe para la prestación del Servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.
