

Términos y condiciones servicio residencial

Ciudad Wireless

Internet en Casa

Reglas y políticas comerciales:

1) Anticipo:

La contratación de los servicios Ciudad Wireless Internet en Casa no requieren la entrega de un Anticipo para que se pueda realizar la instalación del servicio contratado.

Montos y tarifas aplicables de acuerdo con lo registrado ante IFT.

2) Cuota de Activación:

La cuota de activación se refiere al importe pagada por la instalación y entrega del servicio, esta cuota será pagada al técnico en el momento que le entregue el servicio funcionando a satisfacción.

3) Plazo forzoso o Cargo por exención de plazo:

La contratación de los servicios Ciudad Wireless Internet en Casa está sujeta a un plazo forzoso de 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de instalación del servicio. No obstante, lo anterior, el Suscriptor podrá elegir un esquema de contratación sin plazo forzoso, siempre y cuando el Suscriptor cubra el "Cargo por exención de plazo" correspondiente al servicio Ciudad Wireless Internet en Casa contratado. El Cargo por exención de plazo deberá de ser pagado por el Suscriptor junto con la cuota de activación referido el párrafo anterior.

Durante el plazo forzoso, la tarifa del servicio Ciudad Wireless Internet en Casa contratado no sufrirá cambio alguno. Una vez concluido el plazo forzoso, el Concesionario continuará prestando el servicio al Suscriptor en términos del contrato de prestación de servicio de telecomunicaciones celebrado entre las partes, aplicando la tarifa vigente registrada ante el IFT.

El Suscriptor podrá consultar el plazo forzoso pendiente por cumplir en el centro de atención al cliente, o en el sitio web www.ciudadwireless.net.

4) Condiciones Generales:

4.1) La contratación de los servicios Ciudad Wireless Internet en Casa está limitada a un paquete por domicilio.

4.2) Las tarifas están expresadas en Moneda Nacional.

4.3) Todos los precios señalados son mensuales excepto cuando se indique algo distinto, incluyen impuestos y están registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT").

4.4) Todos los productos y servicios Ciudad Wireless Internet en Casa están sujetos a cobertura.

4.5) En ciertas circunstancias es probable que algunos cargos puedan aplicar por cada ocasión:

Visita técnica por causas que no son imputables al Concesionario, tales como:

- 1) reubicación de equipos \$696
- 2) reparación o reubicación de antena \$1,160
- 3) cambio de domicilio \$1,160

4.6) Bono por pago puntual: Si el cliente paga de manera puntual o anticipada su servicio a su fecha de vencimiento, se le bonificara un 25% de velocidad adicional a la incluida en su paquete.

Paquete de 8Mb con pago puntual 10 Mb.

Paquete de 10 Mb con pago puntual 12Mb.

¿Qué fechas aplica para que el pago sea puntual?

Pagar a más tardar el día de su vencimiento

4.7) Todos los servicios Ciudad Wireless Internet en Casa están destinados a un uso residencial familiar esto es, el uso de los servicios conforme al consumo de un sólo hogar y acorde a las necesidades personales de sus miembros, sin fines de lucro, ni de especulación comercial.

5) Cancelación de los Servicios:

5.1) En el supuesto que el Suscriptor desee cancelar cualquiera de los servicios Ciudad Wireless Internet en Casa contratados, el Suscriptor tendrá derecho a cancelar en cualquier momento los servicios Ciudad Wireless Internet en Casa contratados, sin que ello lo exima de liquidar cualquier adeudo que presente la cuenta y devolver en perfectas condiciones en alguna sucursal de Ciudad Wireless Internet en Casa, la totalidad de los equipos terminales correspondientes al servicio cancelado. En caso de que el Suscriptor no devuelva los equipos terminales, éste deberá pagar a Ciudad Wireless Internet en Casa cada uno de los equipos no devueltos o devueltos en mal estado.

5.2) En caso de que el Suscriptor no devuelva los equipos terminales, éste deberá pagar a Ciudad Wireless Internet en Casa cada uno de los equipos no devueltos o devueltos en mal estado.

5.2.1) La antena tendrá un costo de \$1,200 (un mil doscientos pesos 00/100 M/N)

5.2.2) El modem \$400 (cuatrocientos pesos 00/100 Moneda Nacional).

6) Internet

Velocidades de internet que se incluyen en los productos:

6.1) Internet con velocidades configuradas desde 5 Megas hasta 20 Megas, dependiendo del servicio contratado.

6.2) Dependiendo de la red en la zona de cobertura, se ofrecerá Ciudad Wireless Internet en Casa con velocidades configuradas a 20, 30 Megas y 50 Megas, dependiendo del servicio contratado.

6.3) Muchos factores afectan la velocidad de navegación del servicio de conexión a internet por lo que las velocidades reales pueden variar.

6.4) El Suscriptor no podrá operar o fungir por ningún motivo, ni bajo ningún supuesto, como proveedor de servicio de Internet, incluyendo, sin limitación, la traducción de direcciones IP o las instalaciones similares previstas para proporcionar acceso adicional.

6.5) El Suscriptor debe asegurarse que sus actividades no restrinjan, inhiban o degraden incorrectamente cualquier uso de otros usuarios del servicio de Internet, o que represente, a juicio del Concesionario, una carga inusualmente grande en la red.

6.6) El Suscriptor debe asegurarse de que su actividad no restrinja, inhiba, interrumpa, degrade o impida incorrectamente la capacidad del Concesionario de entregar y de supervisar el servicio de Internet, el backbone, los nodos de red y/u otros servicios de red, por lo que el Concesionario puede solicitar la suspensión de los servicios Ciudad Wireless Internet en Casa contratados, si el Concesionario en su discreción única, determina que se está utilizando de forma excesiva el ancho de banda, violando el uso residencial para el cual debe ser destinado el servicio de Internet.

6.7) *Extensor WiFi*. Complemento para el servicio de internet que consiste en los dispositivos Extensor de Rango de los siguientes modelos

6.7.1) TL-WR820N KIT \$812.00 M.N. (ochocientos doce pesos 00/100 Moneda Nacional)

6.7.2) Tenda N301 \$812.00 M.N. (ochocientos doce pesos 00/100 Moneda Nacional)

Términos y condiciones de la garantía del Extensor WiFi:

Plazo de garantía: 1 (un) año de garantía a partir de la fecha de compra, aplicable en cualquier tienda Ciudad Wireless Internet en Casa.

Procedimiento para hacer válida la garantía: Para hacer efectiva esta garantía, el consumidor final deberá:

- (i) Comunicarse al centro de atención a clientes de Ciudad Wireless Internet en Casa para solicitar la visita del técnico y poder hacer exigible la garantía;
- (ii) Presentar el recibo de compra y/o copia simple del estado de cuenta donde se verifique el cargo por concepto de Extensor WiFi;
- (iii) Solicitar el cambio físico del equipo;
- (iv) No ubicarse en ninguno de los supuestos de exclusión de garantía enumerados en los presentes términos y condiciones.

Exclusiones de garantía: La garantía no será válida en caso de presentarse cualquiera de los siguientes supuestos:

- (i) en caso de daño, pérdida y/o maltrato físico del equipo;
- (ii) uso del equipo en contravención a su naturaleza;
- (iii) uso del equipo en contravención a lo establecido en la guía rápida de instalación y/o el manual de usuario incluidos en el empaque;
- (iv) en caso de alteración, modificación, reparación, cambio, edición, mutilación del equipo por el consumidor final y/o terceros no autorizados;
- (v) causar, generar y/o permitir cualquier clase de ingeniería inversa, descompilación y/o descomposición del equipo por el consumidor final y/o terceros no autorizados por el fabricante.
- (vi) La garantía no aplica al empaque, cables, software, accesorios, ni ningún concepto adicional al Extensor de Rango.

Responsabilidad: La responsabilidad máxima del Concesionario será el cambio físico del equipo Extensor de Rango.

Precio expresado en Moneda Nacional, incluye impuestos.