# CARACTERÍSTICAS, ESPECIFICACIONES Y ALCANCES DE LOS PAQUETES DE INTERNET FIJO QUE PRESTA EL CONCESIONARIO CW REDES Y CONSTRUCCIONES, S. DE R.L. DE C.V.

Los paquetes del **servicio de internet fijo** –en adelante, el "**Servicio**"- que presta el concesionario **CW REDES Y CONSTRUCCIONES, S. DE R.L. DE C.V.**-en lo subsecuente**, EL PROVEEDOR** -se encuentran debidamente registrados ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones -CRT-.

**Características, especificaciones y alcances**

1. **EL PROVEEDOR** presta los paquetes del Servicio bajo la tecnología de bandas de uso libre**.**
2. El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso **residencial o empresarial/negocio**, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar o empresa/negocio, sin fines de lucro.
3. La velocidad de subida y bajada (carga y descarga) ofertada será diferente, debido a que el servicio es asimétrico. Las velocidades ofertadas de cada paquete corresponden a la velocidad máxima de transferencia de datos alcanzable (Mbps) por el usuario, para navegar a la velocidad máxima de transferencia de datos se recomienda conectarse vía alámbrica al módem utilizando un cable ethernet.
4. El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de **EL PROVEEDOR** y la CRT.
5. Para contratar el Servicio, el usuario deberá firmar el contrato de adhesión correspondiente, el cual se encuentra previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor, posteriormente, dentro de los siguientes 10 días hábiles contados a partir de la firma del contrato, **EL PROVEEDOR** instalará el Servicio. El mismo día de la instalación del Servicio, el usuario disfrutará del beneficio incluido en el paquete contratado.
6. Los paquetes se regirán bajo el esquema de **MENSUALIDAD FIJAS POR ADELANTADO,** es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio. Cualquier cargo por el Servicio comienza en la fecha en la que efectivamente **EL PROVEEDOR** inicie la prestación del Servicio.
7. El usuario que contrate cualquiera de los paquetes deberá pagar mensualmente el costo señalado en el registro tarifario correspondiente. No se admiten pagos parciales.
8. Al contratar cualquiera de los paquetes, el usuario deberá pagar en una sola exhibición,

el costo adicional por concepto de instalación.

9. En caso de que el usuario realice pagos parciales o no realice el pago de la mensualidad dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha señalada en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, le será suspendido el Servicio. En este último caso, si el usuario desea continuar utilizando el Servicio, deberá pagar el costo por concepto de reconexión establecido en el registro tarifario correspondiente.
10. Para hacer uso del Servicio, el usuario deberá adquirir directamente de EL PROVEEDOR el equipo terminal, el cual se le entregará bajo la figura de comodato. En caso de que el equipo se entregue en comodato, este es propiedad de EL PROVEEDOR y el usuario está obligado a devolverlo presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso.
11. Los paquetes del Servicio no tendrán un plazo forzoso de contratación, por lo que el usuario podrá cancelarlo en cualquier momento, sin penalidad alguna. No obstante, el usuario podrá sujetarse a un plazo forzoso de 06 meses derivado de las inversiones en infraestructura y equipamiento. En la carátula del contrato de adhesión que firme el usuario, se establecerá el plazo forzoso al que decida sujetarse. En caso de que el usuario se haya sujetado a un plazo forzoso y solicite anticipadamente la cancelación del Servicio, se obliga a pagar al Proveedor el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.
12. El usuario deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectué la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio de este. En caso de que el usuario desee cambiar el Servicio a otro domicilio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
13. En caso de que deba efectuarse alguna visita técnica por causas imputables al usuario, este deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente. Las causas imputables al usuario se enuncian a continuación, mas no se limitan únicamente a estas: i) manipulación total o parcial del equipo y/o los accesorios de este por parte del usuario, es decir, abrir el equipo, insertar algún elemento desconocido, insertar piezas o partes de otro equipo ajeno, quitar piezas o partes del equipo, etc., ii) falla por derrame de líquidos o sustancias, iii) rayaduras y/o mordeduras de mascotas domésticas o fauna silvestre, iv) invasión de plagas y/o insectos dentro del equipo v) daños físicos totales o parciales del equipo por choques, golpes o caídas fuertes y vi) daños físicos totales o parciales del equipo por sobrevoltajes o irregularidades en las conexiones y/o cables en el domicilio del usuario.
14. En caso de se requiera la reposición del equipo terminal o del equipo extensor por causas imputables al usuario, este deberá pagar el costo adicional establecido el registro tarifario correspondiente. Las causas imputables al usuario se enuncian a continuación, mas no se limitan únicamente a estas: i) manipulación total o parcial del equipo y/o los accesorios de este por parte del usuario, es decir, abrir el equipo, insertar

algún elemento desconocido, insertar piezas o partes de otro equipo ajeno, quitar piezas o partes del equipo, etc., ii) falla por derrame de líquidos o sustancias, iii) rayaduras y/o mordeduras de mascotas domésticas o fauna silvestre, iv) invasión de plagas y/o insectos dentro del equipo, v) daños físicos totales o parciales del equipo por choques, golpes o caídas fuertes y vi) daños físicos totales o parciales del equipo por sobrevoltajes o irregularidades en las conexiones y/o cables en el domicilio del usuario.

15. En caso de que el usuario requiera la reubicación del equipo terminal dentro del mismo domicilio en el que se instaló el Servicio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
16. En caso de que el usuario requiere cambiar la contraseña asignada de su equipo terminal, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
17. El usuario no tiene permitido realizar, al utilizar el Servicio, actividades fraudulentas, delictivas o ilegales.
18. Todos los costos de los paquetes se encuentran señalados en moneda nacional e incluyen los impuestos aplicables.

**Penalidades**

Las penalidades aplicables están previstas en el contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet fijo, el cual se encuentra previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y puede consultarse permanentemente en la página web de **EL PROVEEDOR**, en la liga: https://blmtelecom.com/