



## CARACTERÍSTICAS, ESPECIFICACIONES Y ALCANCES DE LOS PAQUETES RESIDENCIALES Y COMERCIALES QUE PRESTA EL CONCESIONARIO MIGUEL AMADO ESCOBAR.

Los paquetes residenciales y comerciales de los **servicios de internet fijo asimétrico** y **telefonía fija** – en adelante, los “**Servicios**”-que presta el concesionario **MIGUEL AMADO ESCOBAR** -en lo subsecuente, el “**Compu-semmm**”-, se encuentran debidamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### Características, especificaciones y alcances

1. Los paquetes comerciales se registrarán bajo el esquema de mensualidad fijas por adelantado, es decir, se van a pagar los Servicios de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento del pago de los Servicios. Cualquier cargo por los Servicios comienza en la fecha en la que efectivamente **Compu-semmm** inicie la prestación de los Servicios.
2. El usuario que contrate cualquiera de los paquetes residenciales y/o comerciales deberá pagar, mensualmente y por adelantado, el costo señalado en el registro tarifario correspondiente. No se admiten pagos parciales.
3. Al contratar cualquiera de los paquetes, el usuario deberá pagar, en una sola exhibición, la cantidad establecida en el registro tarifario correspondiente por concepto de instalación.
4. 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, le será suspendido el Servicio.
5. Para hacer uso de los Servicios, el usuario deberá adquirir directamente de **Compu-semmm** el equipo terminal, en cuyo caso se le entregará al usuario bajo la figura de comodato. En este caso, el equipo es propiedad de **Compu-semmm** y una vez finalizados los Servicios, deberá devolverlo presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo.
6. Los paquetes comerciales no tendrán un plazo forzoso de contratación, por lo que el usuario podrá cancelarlo en cualquier momento, sin penalidad alguna, no obstante, el usuario y **Compu-semmm** podrán pactar que se establezca un plazo forzoso de contratación, mismo que no excederá de 24 meses. En este último caso, si el usuario solicita anticipadamente la cancelación de los Servicios, se

obliga a pagar a **Compu-semmm** el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.

7. El usuario se obliga a utilizar los Servicios exclusivamente para uso residencial o comercial, es decir, a utilizar los Servicios conforme al consumo de un sólo hogar o comercio sin fines de lucro. El usuario deberá utilizar los Servicios únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se trasladen los Servicios en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio de los Servicios.
8. El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender los Servicios contratados, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero sin la debida autorización de **Compu-semmm** y del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
9. En caso de que el usuario desee cambiar los Servicios a otro domicilio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
10. 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.
11. 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.
12. En caso de que el usuario requiera la reubicación del equipo terminal dentro del mismo domicilio en



el que se instaló los Servicios, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.

13. El usuario no tiene permitido realizar, al utilizar los Servicios, actividades fraudulentas, delictivas o ilegales.
14. Respecto al servicio de internet fijo, la velocidad de subida y bajada ofertada corresponde a la velocidad máxima de transferencia de datos alcanzable (Mbps) por el usuario, la cual, puede variar durante el día y no está garantizada debido al tráfico de transferencia de datos de la red de **Compu-semmm**. Para navegar a la velocidad máxima de transferencia de datos se recomienda conectarse vía alámbrica al módem utilizando un cable ethernet. La velocidad de carga en los planes varía debido a que el servicio de internet es asimétrico.
15. Respecto al servicio de telefonía fija, este se presta bajo la tecnología VoIP -tecnología que permite realizar llamadas telefónicas utilizando una conexión de Internet en lugar de la infraestructura de telefonía tradicional basada en líneas físicas, convirtiendo la voz en paquetes de datos digitales que se transmiten a través de la red de Internet-, por lo que para utilizar este Servicio el usuario debe contar con una conexión a internet.
16. Todos los costos de los paquetes residenciales y comerciales se encuentran señalados en moneda nacional e incluyen los impuestos aplicables.

#### **Penalidades**

Las penalidades aplicables están previstas en el contrato de adhesión de prestación de los Servicios, el cual se encuentra previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y puede consultarse en la página web de **Compu-semmm**.