TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

inezlandaverde.com.mx

Proveedor: María Inez Landaverde Hernández **RFC:** LAHI8407137Q3

Autorización: IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para establecer y operar o explotar una Comercializadora de servicios de telecomunicaciones (Internet), vigente hasta el 25 de enero de 2028.

Domicilio: Calle Cerrada Airen número 1601, Casa 4, Fraccionamiento Viñedos, C.P. 76235, Santiago de Querétaro, Querétaro.

Contacto: Teléfono 442 351 5583, correo electrónico inelanndav@gmail.com, disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana.

Contrato de Adhesión registrado ante PROFECO: Registro número 209-2020, de fecha 21 de julio de 2020 (Oficio PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/363/2020, Expediente PFC.H.C.1/222/2020), disponible para su consulta en el sitio web del proveedor, en el Buró Comercial de PROFECO y físicamente en los centros de atención a clientes.

I. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El acceso, navegación y uso del presente sitio web (en lo sucesivo, el "Sitio"), así como la solicitud o contratación de cualquier servicio de telecomunicaciones a través del mismo, implica la aceptación plena y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones (en lo sucesivo, los "Términos") por parte de la persona usuaria (en lo sucesivo, el "Usuario"). Si el Usuario no está de acuerdo con los presentes Términos, deberá abstenerse de utilizar el Sitio y de contratar los servicios ofrecidos.

El Sitio está dirigido a personas ubicadas dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos. Para hacer uso del Sitio y, en su caso, contratar los servicios, el Usuario deberá ser mayor de edad conforme a la legislación mexicana (18 años cumplidos o más) y contar con la capacidad legal necesaria para obligarse en términos de los presentes Términos, o bien, ser representado por quien legalmente pueda hacerlo.

Estos Términos regulan el uso del Sitio y son independientes y complementarios del Contrato de Adhesión y su carátula, documentos que rigen específicamente la prestación del servicio de telecomunicaciones una vez contratado. En caso de contradicción entre estos Términos y el Contrato de Adhesión registrado ante la PROFECO, prevalecerá lo dispuesto en este último.

II. IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DEL PROVEEDOR

El servicio de telecomunicaciones ofrecido a través del Sitio es prestado por la C. María Inez Landaverde Hernández (en lo sucesivo, el "Proveedor"), persona física titular de la Autorización IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017 otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (actualmente Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, en lo sucesivo la "Autoridad") para establecer y operar o explotar una Comercializadora de servicios de telecomunicaciones, sin tener el carácter de concesionaria, en términos de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LMTR").

El Proveedor comercializa el servicio de Internet fijo en casa mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones de los concesionarios con quienes tiene celebrados los convenios correspondientes, mismos que se encuentran debidamente inscritos ante la Autoridad.

III. OBJETO Y ALCANCE DEL SITIO WEB

El Sitio tiene por objeto informar a los Usuarios y al público en general acerca de los servicios, planes, paquetes, tarifas, promociones y demás información relativa al Proveedor, así como permitir, en su caso, el inicio del proceso de contratación de dichos servicios.

El Proveedor podrá modificar, actualizar o eliminar en cualquier momento el contenido, la información, los planes o las promociones publicadas en el Sitio, sin necesidad de aviso previo, sin que ello implique modificación alguna a las condiciones pactadas con los Usuarios que ya cuenten con una relación contractual vigente.

El Proveedor no será responsable de los daños o perjuicios que pudieran derivarse del uso indebido, negligente o contrario a estos Términos que el Usuario haga del Sitio.

IV. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Proveedor es titular o licenciatario de los derechos de propiedad intelectual sobre el software, la marca, el logotipo, el nombre comercial "inezlandaverde.com.mx" y el contenido visual, gráfico y textual del Sitio, con excepción de los signos distintivos de instituciones públicas o de terceros que se mencionen con fines informativos.

Queda prohibida la reproducción, distribución, copia, modificación o transformación, total o parcial, del contenido del Sitio sin la autorización previa y por escrito del Proveedor. Cualquier comentario, idea o sugerencia que el Usuario envíe a través del Sitio se considerará cedida a título gratuito en favor del Proveedor, con excepción de los datos personales, que se regirán por el Aviso de Privacidad correspondiente.

El uso del Sitio no otorga al Usuario derecho de propiedad intelectual alguno sobre su contenido, ni licencia para su explotación con fines distintos a los contemplados en los presentes Términos.

V. CONTENIDO Y MARCAS DE TERCEROS

El Sitio podrá contener enlaces, referencias o marcas de terceros, mismas que son reconocidas como propiedad de sus respectivos titulares. Dichos titulares podrán solicitar al Proveedor la modificación o eliminación de la información correspondiente. El Proveedor no se hace responsable del contenido de sitios de terceros a los que se pueda acceder mediante enlaces publicados en el Sitio.

VI. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales que el Usuario proporcione a través del Sitio, ya sea para solicitar información, iniciar el proceso de contratación o para cualquier otro fin, serán tratados por el Proveedor de conformidad con lo dispuesto en el Aviso de Privacidad disponible en el propio Sitio y en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El Proveedor contará con los medios físicos, técnicos y administrativos idóneos para la protección de los datos personales de los Usuarios y únicamente hará uso de la información con fines mercadotécnicos o publicitarios, o la transmitirá a terceros, previo consentimiento expreso del Usuario, salvo las excepciones previstas por la ley.

VII. COBERTURA DEL SERVICIO

La contratación del servicio se encuentra sujeta a la existencia de cobertura técnica confirmada en el domicilio del solicitante. Cuando la solicitud se ubique fuera del área de cobertura del Proveedor, o las condiciones técnicas del domicilio no sean idóneas para la prestación del servicio, se hará del conocimiento del solicitante dicha circunstancia y la solicitud no podrá ser procesada.

El Usuario podrá consultar el área de cobertura vigente en el apartado correspondiente del Sitio, o solicitar dicha información a través de los medios de contacto señalados en estos Términos.

VIII. PROCESO Y REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

La contratación del servicio podrá realizarse en el domicilio del Proveedor, telefónicamente, por correo electrónico o a través del formulario disponible en el Sitio. Previo a la contratación, el Proveedor informará y explicará al Usuario el contenido y alcance del Contrato de Adhesión.

Personas físicas deberán presentar:

- Identificación oficial vigente (INE, pasaporte, cédula profesional o documento migratorio, según corresponda).
- Comprobante de domicilio reciente.
- Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y domicilio fiscal, en caso de requerir comprobante fiscal.

Personas morales deberán presentar:

- Copia del acta constitutiva y, en su caso, del poder del representante legal.
- Identificación oficial vigente del representante legal.
- Comprobante de domicilio del lugar de instalación.
- RFC y domicilio fiscal.

El Usuario tiene derecho a que se le presente la carátula del Contrato de Adhesión y a que este le sea entregado por escrito antes de su firma, así como a que le sea confirmado por escrito, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, lo pactado o contratado de manera verbal o electrónica.

IX. INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Una vez firmado el Contrato de Adhesión, la instalación del servicio se llevará a cabo en un plazo no mayor a 10 (diez) días naturales, en el horario que se acuerde con el Usuario. El personal designado por el Proveedor deberá identificarse y, en su caso, mostrar la orden de trabajo correspondiente; el Usuario podrá negarse a la instalación si dicho personal no se identifica debidamente, sin responsabilidad alguna para el Usuario.

En caso de que el Proveedor no pueda iniciar la prestación del servicio por causas que le sean atribuibles, deberá devolver al Usuario las cantidades pagadas por concepto de anticipo, en un plazo no mayor a 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación.

X. TARIFAS Y FORMA DE PAGO

El servicio se presta bajo el esquema de pospago, es decir, se paga de manera posterior a su utilización, mediante una renta mensual conforme al plan o paquete que el Usuario haya seleccionado en la carátula del Contrato de Adhesión. Las tarifas vigentes se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y pueden consultarse en el Registro Público de Concesiones (https://rpc.ift.org.mx/vrpc) y en el Sitio del Proveedor.

El pago podrá realizarse en efectivo, mediante domiciliación con tarjeta, transferencia bancaria o depósito a cuenta bancaria, conforme a los medios que el Proveedor tenga disponibles y que se informen al Usuario en la carátula del contrato.

En caso de falta de pago después de 5 (cinco) días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula, el Proveedor podrá suspender el servicio, previa notificación al Usuario. Una vez regularizado el pago, el Proveedor reanudará el servicio en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas; en su caso, el cargo por reconexión no podrá ser superior al 20% (veinte por ciento) del importe de una mensualidad.

XI. FACTURACIÓN

El Proveedor entregará gratuitamente al Usuario, con al menos 10 (diez) días naturales de anticipación a la fecha límite de pago, un estado de cuenta, recibo o factura desglosado, que contendrá la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del servicio y, en su caso, de los servicios adicionales contratados. El comprobante fiscal (CFDI) podrá solicitarse por correo electrónico o vía telefónica, proporcionando los datos fiscales correspondientes.

Tratándose de cobros indebidos, el Proveedor efectuará la devolución correspondiente dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la reclamación, además de bonificar el 20% (veinte por ciento) sobre el monto del cargo indebido.

XII. EQUIPOS TERMINALES ENTREGADOS EN COMODATO

Los equipos y accesorios necesarios para recibir el servicio (módem y, en su caso, antena) son propiedad del Proveedor y se entregan al Usuario en comodato. El Usuario se obliga a la guarda, custodia y conservación de dichos equipos durante la vigencia del contrato, debiendo devolverlos al Proveedor al término de la relación contractual, presentando el desgaste natural propio del uso y del paso del tiempo.

Cuando las fallas del equipo no sean atribuibles al Usuario, el Proveedor realizará las reparaciones necesarias de forma gratuita mientras el contrato permanezca vigente. En caso de que, al término del contrato, el Usuario no devuelva el equipo entregado en comodato, se hará exigible la garantía de cumplimiento consistente en el pagaré suscrito para tal efecto, conforme al Anexo correspondiente del Contrato de Adhesión.

XIII. MODIFICACIONES AL CONTRATO Y A LOS PRESENTES TÉRMINOS

El Proveedor podrá modificar en cualquier momento el contenido del Sitio y de los presentes Términos, así como las condiciones originalmente contratadas, debiendo dar aviso al Usuario con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o cualquier otra tecnología que lo permita.

Si el Usuario no está de acuerdo con la modificación notificada, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones originalmente pactadas, o bien, solicitar la terminación del contrato sin penalización alguna. No se requerirá el consentimiento del Usuario cuando la modificación le genere un beneficio.

XIV. VIGENCIA, TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN

El Contrato de Adhesión no obliga a un plazo forzoso, por lo que, al tener una vigencia indeterminada, el Usuario podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalización alguna y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor, únicamente dando el aviso correspondiente a través de los medios de contacto señalados en la carátula.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán pactar un plazo máximo por la adquisición de alguna promoción vigente, mismo que no excederá de 18 (dieciocho) meses. En caso de que cualquiera de las partes solicite la terminación anticipada dentro de dicho plazo, se obliga a pagar a la otra parte el 20% (veinte por ciento) del monto total de las mensualidades pendientes por cubrir relativas al plazo forzoso.

La cancelación del servicio no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas hasta la fecha de terminación. En caso de terminación o cancelación, el Usuario deberá devolver al Proveedor el equipo entregado en comodato dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la notificación correspondiente.

XV. CALIDAD DEL SERVICIO Y NEUTRALIDAD DE LA RED

El servicio se prestará de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca la Autoridad o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no podrán ser inferiores a los primeros. Se recomienda al Usuario, para obtener un desempeño óptimo, conectar sus dispositivos mediante cable Ethernet, verificar que sus equipos sean compatibles con el servicio contratado y limitar el número de dispositivos conectados simultáneamente.

El Proveedor dará cumplimiento a los principios de neutralidad de la red establecidos en la LMTR y en los lineamientos que emita la Autoridad, absteniéndose de obstruir, interferir, inspeccionar, filtrar o discriminar contenidos, aplicaciones o servicios.

XVI. COMPENSACIONES Y BONIFICACIONES

Cuando por causas atribuibles al Proveedor no se preste el servicio en los términos convenidos, contratados u ofrecidos, el Proveedor compensará al Usuario con la parte proporcional del precio del servicio dejado de prestar y, como bonificación, un mínimo del 20% (veinte por ciento) del monto correspondiente al periodo de afectación.

Cuando la interrupción del servicio derive de casos fortuitos o de fuerza mayor y exceda de 24 (veinticuatro) horas consecutivas contadas a partir del reporte del Usuario, el Proveedor realizará la misma compensación

proporcional y la bonificación mínima antes señalada, misma que se reflejará en el siguiente recibo, factura o estado de cuenta.

XVII. QUEJAS, ACLARACIONES Y ATENCIÓN A USUARIOS

El Usuario podrá presentar consultas, dudas, aclaraciones, cancelaciones, sugerencias, reclamaciones o quejas relacionadas con el servicio a través de los siguientes medios de atención, disponibles las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana:

- Teléfono: 442 351 5583
- Correo electrónico: inelanndav@gmail.com
- Centros de atención a clientes: los horarios y ubicaciones vigentes se encuentran publicados en el Sitio, en el apartado de medios de atención a usuarios.

El Proveedor atenderá las quejas y reclamaciones conforme a los plazos máximos previstos en la normatividad aplicable y en el Código de Prácticas Comerciales del Proveedor, disponible en el Sitio.

XVIII. USO JUSTO DEL SERVICIO

El servicio contratado es para uso personal del Usuario, por lo que queda estrictamente prohibida su reventa, así como el cobro a terceros por su uso o cualquier explotación comercial no autorizada. El Usuario será responsable del contenido que transmita a través de la red y de adoptar las medidas necesarias para salvaguardar su información, datos y equipos frente a accesos no autorizados, virus o ataques informáticos, sin que el Proveedor sea responsable por los daños derivados de dichas causas.

XIX. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos, así como el Contrato de Adhesión y su carátula, se rigen por la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 y demás disposiciones administrativas de carácter general aplicables, mismas que se tienen por reproducidas como si a la letra se insertasen para todos los efectos legales a que haya lugar.

Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento del presente documento, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales con sede en la Ciudad de México, o bien, a la Procuraduría Federal del Consumidor y a la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

XX. DOMICILIO PARA EFECTOS DE ESTOS TÉRMINOS

Para efectos de los presentes Términos y del Contrato de Adhesión, el Proveedor señala como domicilio el ubicado en Calle Cerrada Airen número 1601, Casa 4, Fraccionamiento Viñedos, C.P. 76235, Santiago de Querétaro, Querétaro.

Última actualización: agosto de 2026