

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO PARA SERVICIOS HOGAR EN LA MODALIDAD “SOLO INTERNET, DOBLEPLAY Y TRIPLEPLAY”

Cobertura

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura FastNet. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura deberá ser revisada y validada por el área de Ingeniería. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente debe ser notificado oportunamente.

Requisitos de contratación

- **Identificación oficial vigente (persona física mayor de edad).**
 - INE
 - Pasaporte Mexicano
 - Cédula Profesional
 - Pasaporte de Nacionalidad Extranjera
 - Permiso de Residencia Temporal/Definitiva
 - Licencia de Manejo (nacionalidad mexicana)
 - Cartilla Militar
- **Acta Constitutiva y Poder completos (personas morales)**
- **Comprobante de domicilio, no mayor a 3 meses.**
 - Recibo de luz, predial, recibo telefónico.
- **Contrato FastNet incluyendo la carátula (debidamente firmado).**
 - Llenado correctamente y con las firmas del cliente. La copia del contrato del cliente se le va a entregar por medio de correo electrónico y solamente si el lo pide, se le puede entregar una copia impresa.
- **Pago por concepto de contratación y activación previo a la instalación.**
 - El cliente deberá realizar el pago por concepto de contratación y activación por un monto de \$600 pesos IVA incluido. Este costo deberá ser cubierto por el cliente previo a la instalación.

En caso de haber adquirido una promoción de descuento en la contratación del servicio, este monto se descontará del total a pagar.

El pago se verá reflejado en su primer Estado de Cuenta el cual se enviará una vez instalado el servicio.

COSTO DE CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN

En todos nuestros planes Hogar manejamos un costo de contratación y activación, el cual consiste en llevar la fibra óptica hasta el hogar y mantenerla siempre conectada a través de los equipos. **Impuestos incluidos:

**Costo contratación	\$600.00 pesos	Plazo forzoso del contrato	12 meses
----------------------	----------------	----------------------------	----------



Este costo subsana de manera parcial los gastos que soporta FastNet para poder instalar el servicio de datos, voz y/o TV e incluye:

- La visita de un técnico especializado hasta el hogar del cliente, para realizar una instalación profesional.
- Servicio personalizado de parte del técnico, quien durante la instalación explica el funcionamiento de los servicios proporcionados.
- Los materiales que FastNet utiliza en la instalación.
- La activación del servicio a través de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas de FastNet.

Cambio de domicilio

- El cliente puede solicitar un cambio de domicilio siempre y cuando el nuevo domicilio esté dentro de la zona de cobertura FastNet. A partir del primer cambio de domicilio el costo será de \$300.00 IVA incluido.
- Para garantizar la correcta actualización de los datos y la prestación del servicio, el cliente deberá solicitar el cambio de domicilio con al menos **15 días de anticipación** a la fecha en que se desee realizar el mismo.

**Si el cliente cuenta con el equipo terminal.	\$300.00 pesos	**Si el cliente no cuenta con el equipo terminal	\$600.00 pesos
--	----------------	---	----------------

COSTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS PLANES

Plan	Folio registro IFT	Precio mensual con IVA	Internet	TV	Telefonía	Mbps Descarga	Mbps Carga
Plan a tu medida 50	534171	\$340.00	Si	No	No	50	50
Plan a tu medida 100	534172	\$440.00	Si	No	No	100	100
Plan a tu medida 200	534175	\$540.00	Si	No	No	200	200
Plan a tu medida 500	534181	\$899.00	Si	No	No	500	100
Plan a tu medida 1000	534190	\$1,400.00	Si	No	No	1000	300

Para todos los planes únicamente aplica IP dinámica. El cliente puede solicitar la renta de una IP fija la cual tiene un costo mensual de:

**Impuestos incluidos

**Renta mensual dirección IP fija	\$850.00 pesos	Plazo del contrato	Tiempo que el cliente dure con el contrato de internet
-----------------------------------	----------------	--------------------	--



Costo de contratación por instalación de líneas telefónicas adicionales

- Los planes con telefonía solo incluyen una línea telefónica y no se podrán ofrecer líneas adicionales.
- Nuestra línea telefónica es IP, lo que quiere decir que las llamadas salen por el mismo servicio de internet.
- El cliente tiene que adquirir por separado el teléfono IP, el cual tiene un costo de \$900.00 pesos IVA incluido y se instala a no más de un metro del equipo principal, o de algún repetidor siempre y cuando este tenga puertos ethernet disponibles. Si el cliente necesita que se instale en algún otro punto de su hogar, deberá cablearse y eso tiene un costo adicional dependiendo de la distancia que el cliente solicite.

Portabilidad numérica

El trámite de portabilidad consiste en conservar el mismo número telefónico que tienes actualmente con tu compañía, al contratar FastNet.

Si tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior:

- Deberás marcar desde la línea telefónica de tu proveedor anterior al 051 para solicitar el NIP de portabilidad. Un sistema automático te regresará la llamada para indicarle el NIP de portabilidad.
- Llenar el formato de solicitud de portabilidad.
- Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales). Si ya no tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior:
- Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales).

IMPORTANTE: El proceso de portabilidad únicamente puede iniciar cuando tu servicio de telefonía de FastNet ya se encuentre instalado y funcionando.

La generación del NIP de portabilidad es responsabilidad de la autoridad correspondiente y FastNet es ajeno a este proceso.

No se puede hacer Portabilidad de números móviles. • Realizar el proceso de portabilidad no te exenta de pagar los posibles adeudos u obligaciones contractuales que tengas con la compañía anterior.

Política de uso justo para Telefonía

Esta política va dirigida a los usuarios de planes Hogar y se refiere las llamadas que el cliente realice desde su servicio FastNet a teléfonos fijos nacionales, teléfonos fijos internacionales (Estados Unidos y Canadá) y celulares nacionales, tienen llamadas/minutos incluidos y libres de cargo por FastNet.



Costo de reanudación del servicio

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llega(n) a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), no se aplicará un cargo por concepto de pago tardío. El cliente solo debe cubrir el pago del servicio.

En caso de cancelar el servicio, el cliente deberá entregar todos los equipos a FastNet, en caso de no entregarlos se deberá pagar el costo de cada uno de los equipos. **Impuestos incluidos:

Equipo terminal	**Costo
Equipo Internet	\$1,500.00 pesos

En caso de que el cliente dañe el o los equipos terminales o el cableado dentro del hogar, deberá pagar el costo de cada uno de los equipos. **Impuestos incluidos:

Equipo	**Costo
Equipo Internet	\$600.00 pesos

Cambio de Plan

Nuestros clientes pueden cambiar a un plan superior en renta mensual en cualquier momento. Para cambiar a un plan inferior, podrán hacerlo a partir del 9º mes de permanencia en FastNet, teniendo en cuenta que los costos de conexión y los equipos se ajustarán según el nuevo plan seleccionado.

El cliente se compromete a devolver a FastNet los equipos que ya no sean necesarios para la prestación del servicio. Si no se devuelven los equipos, se cobrará el costo correspondiente a los mismos.

Si el cliente decide cambiar a un plan superior en renta mensual, podrá hacerlo en cualquier momento. En caso de que la solicitud requiera el cambio de un equipo de internet de doble banda, se aplicará un cargo único adicional de \$300.00 pesos, además del costo de la mensualidad.

Si el cambio es a un plan inferior antes del 9º mes de permanencia, se cobrará un costo de recuperación de \$499.00 pesos (IVA incluido), el cual debe ser cubierto por el cliente antes de realizar el cambio.

Descuentos y promociones

En el caso de que un cliente contrate el servicio con alguna promoción vigente y su cuenta sea suspendida o cancelada por falta de pago, al momento de ser reactivada no serán aplicables nuevas promociones o promociones anteriores. Es decir que para aquellos clientes que reactiven su cuenta que fue suspendida o cancelada por falta de pago, no se les aplicará el descuento o promoción con la que contrataron inicialmente, ni tendrán derecho a exigir promoción, descuento o beneficio vigente alguno.



Terminación y cancelación del contrato y servicio

El servicio se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del FastNet para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b) Si el cliente no subsana en un término de 90 (noventa) días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio.
- c) Si el cliente conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de FastNet.
- d) Si FastNet no presta el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en nuestra publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e) Si el cliente proporciona información falsa a FastNet para la contratación del servicio.
- f) En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato por parte de FastNet.
- g) En caso de terminación del contrato, FastNet debe proporcionar un folio o número de registro al cliente.
- h) FastNet comunicará al cliente que el plazo forzoso del Contrato está por concluir, con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha de terminación de dicho plazo; por cualquier medio con el que cuente FastNet.
- i) Una vez concluido el plazo forzoso, el cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier tiempo, sin necesidad de recabar autorización de FastNet o de declaración judicial o administrativa y sin penalización alguna. En este caso, el cliente deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de FastNet, lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con FastNet por los servicios contratados utilizados hasta la fecha de terminación.
- j) Concluido el plazo forzoso, los servicios se continuarán prestando de forma regular sin que implique la renovación del plazo forzoso, volviéndose la vigencia indefinida.



Terminación y cancelación anticipada del contrato y servicios

En terminación anticipada por plazo forzoso, los servicios contratados se sujetarán a las siguientes condiciones:

- a) La vigencia del Contrato es la señalada en la carátula del Contrato.
- b) En caso de terminación anticipada por cualquiera de las partes de los servicios contratados a plazo forzoso, las partes tendrán el derecho de reclamar los daños y perjuicios que se hubieran causado con motivo de dicha terminación anticipada ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.
- c) FastNet no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.
- d) FastNet no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del cliente, por cualquier medio establecido en la Ley.
- e) El equipo otorgado en arrendamiento o en comodato contarán con garantía durante la vigencia del contrato, la cual, en caso necesario, se hará efectiva por FastNet.
- f) FastNet dará aviso al cliente, cuando menos con 15 (quince) días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que el cliente no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por solicitar la terminación de su contrato sin penalidad alguna o exigir el cumplimiento forzoso del Contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo.
- g) En caso de que el cliente decida terminar el contrato y los servicios de manera anticipada, es decir, sin haber cumplido el plazo forzoso, se cobrará un costo de recuperación del monto equivalente a 3 meses de su renta.



FORMAS DE PAGO

Estado de cuenta FastNet en tiendas OXXO

1. El estado de cuenta se enviará a tu correo electrónico el primer día de cada mes. Es importante revisar el correo electrónico regularmente, ya que este documento no se acumula en el sistema y no estará disponible para su consulta posterior.
2. Si no lo recibes, verifica tu carpeta de spam o contáctanos para asistencia.
3. Realiza tu pago presentado tu estado de cuenta en cualquier tienda OXXO



Te conecta

ESTADO DE CUENTA

FOLIO DEL CONTRATO

700-1

12:0

Fecha Limite De Pago:10 de

\$ 540,00

RESUMEN

SALDO ANTERIOR:	\$	540,00	FECHA DE CORTE:	
TOTAL CARGOS:	\$	540,00	PERIODO:	Febrero
TOTAL DE ABONOS	\$	540,00		
SALDO A LA FECHA:	\$	0,00		

Fecha	CONCEPTO	CARGO	ABONO
1 12:00:00a. r	Mensualidad de Promoción plan a tu medida 200 Renta De Aparato	\$ 540,00 \$ 0,00	\$ 0,00
RESIDENCIAL	SUMA	\$ 540,00	\$ 0,00

Puedes realizar tu pago en tiendas oxo o transferencia bancaria






A nombre de: ONT NETWORKS, S.A. DE C.V.
Numero de cuenta: 65506916099
CLABE interbancaria:



20 años de servicio al cliente
15 años de experiencia en el mercado
5 años de experiencia en el mercado de servicios de internet
3 años de experiencia en el mercado de servicios de telefonía

Contacta a tu agente de cuentas
Julio Alberto Gonzalez
jagonzalez@chopo.com.mx
Numero de contacto:
108245
C 607 00 32576

¡¡No olvide conservar su comprobante de pago!!
para cualquier aclaración de su estado de cuenta, estamos a sus Órdenes en la línea de atención a clientes 993 524 0400
con la finida de brindarte una mejor atención, le recomendamos tener a la mano su número de contrato incluido en la parte superior derecha de este documento.



Transferencia bancaria

-Solicita la cuenta bancaria en tu sucursal más cercana o a los siguientes números de atención al cliente:

Llamadas -9935240400 mensaje 9933833889

Efectivo

- El pago en efectivo está disponible en todos los puntos de venta FastNet. Consulta nuestro sitio web para conocer las ubicaciones autorizadas.

Pagos en línea

 (disponible 24/7)

Ingresa a: <https://pagos.fast-net.net:8550/home> Paga desde casa de forma rápida y segura o usa tu código de barras en las tiendas disponibles en la pasarela.

Acceso para Pago en Línea:

-Usuario: Tu número de contrato Ejemplo: **1137-1**

-Contraseña: Tu número de contrato Ejemplo: **1137-1**

Contracargos y responsabilidad del usuario - Pago en Línea

El usuario reconoce y acepta que, en caso de realizar pagos y posteriormente desconocer la operación generando un contracargo injustificado (también denominado contracargo, chargeback, reversión de cargo, devolución de pago, cancelación de cargo, reembolso bancario, aclaración de cargo, disputa de cargo o cargo revertido), será responsable de cubrir los costos, comisiones, penalidades o multas que dicha operación ocasione a FastNet.

La negativa del usuario a reconocer un pago legítimo constituye incumplimiento de sus obligaciones contractuales, conforme a lo dispuesto en el Código de Comercio y en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). En consecuencia, FastNet se reserva el derecho de suspender temporalmente o negar el acceso al servicio de pago en línea.

Estas medidas no implican limitación de los derechos básicos del consumidor previstos en los artículos 85 y 86 de la LFPC, sino que tienen como finalidad garantizar la seguridad, continuidad y legalidad de las operaciones realizadas en la plataforma, así como proteger a la empresa frente a actos de fraude o abuso.

En caso de reincidencia, FastNet podrá ejercer las acciones legales correspondientes para la recuperación de los montos y daños ocasionados, sin perjuicio de mantener al cliente la posibilidad

Para que el cliente aproveche al máximo su velocidad de Internet contratada

El cliente puede conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi). Además, al conectar más dispositivos a la misma red, menor será la velocidad de navegación por equipo. Nuestro servicio no incluye configuraciones de soluciones complementarias como PBX, Multilíneas, Cámaras de video Vigilancia, VPN, Switches y routers que el cliente quiera conectar al modem FastNet de Internet ni trabajos de obra civil.



Conexión vía alámbrica

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga, el cliente debe conectar con un cable Ethernet y disfrutar los beneficios de la fibra óptica. Si su plan FastNet ofrece velocidades superiores hasta los 50 Mbps de descarga, el cliente debe asegurarse de que su tarjeta de red soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000, que su cable Ethernet sea por lo menos categoría 5e (CAT-5e) que viene incluido en el modem FastNet de Internet, además de habilitar el flujo máximo de transferencia de datos en el cuadro de propiedades de su tarjeta. Además, debe tomar en consideración que al conectar más de una computadora o dispositivo al módem de FastNet, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

Conexión inalámbrica

La velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que el cliente se encuentre del módem de FastNet, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas. Debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado ya que hay factores como interferencia de teléfonos fijos inalámbricos (el módem de FastNet deberá colocarse lo más lejos posible de los teléfonos fijos inalámbricos), el grosor de las paredes de la casa, la ubicación del módem, la distancia a la que el cliente esté conectando, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente y los servicios Wi-Fi de sus vecinos (mientras más vecinos tengas con servicio Wi-Fi mayor será la interferencia).

Los materiales de construcción de una casa influyen en la señal de recepción, ya que dependiendo el material es mayor o menor la intensidad de la señal como por ejemplo:

Para asegurar una buena conectividad, el cliente debe conectarse de la siguiente manera:

Material de construcción	Intensidad de Wi-Fi
Cristal, yeso, madera y asbesto	Alta
Mármol y ladrillo	Media
Hormigón	Baja
Espejos y metal	Muy baja

Dispositivos y Aplicaciones	Recomendación	
	Wi-Fi	Ethernet
Computadoras (PC y Laptop)	Si	Si
Dispositivos móviles	Si	Si
Descargar archivos	Si	Si
Música en línea		Si
Videojuegos en línea		Si

Programas o servicios en línea para medir la velocidad de Internet

Entendemos que tu principal preocupación sea la de verificar que efectivamente entreguemos la velocidad de carga y descarga que contrataste, por lo que desarrollamos una aplicación en línea para que puedan hacer una prueba de velocidad a la cual puedes acceder con la siguiente dirección: speedtest.fast-net.net

También el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) pone a disposición de los usuarios una aplicación en línea para que puedan hacer una prueba de velocidad a la cual puedes acceder con la siguiente dirección: <http://www.ift.org.mx/conocetuvelocidad>

Te recomendamos lo siguiente al utilizar este servicio:

- Antes de comenzar la prueba, detener cualquier descarga o servicio de Internet que pueda tener activo al momento de la medición (películas en línea, música o servicios Peer-to-peer, páginas web, entre otros).
- Realiza las pruebas con una conexión alámbrica en lugar de utilizar el Wi-Fi del dispositivo.
- Si el cliente encuentra diferencia en la medición de velocidades, se debe asegurar que el ancho de banda del servicio esté completamente libre, es decir, sin descargas al mismo tiempo, ni escuchando música o viendo videos y de igual forma asegurarse que nadie más se encuentre conectado.
- Al realizar la prueba con un teléfono celular o dispositivo móvil, desconectar el servicio de datos 3G para que la prueba se realice utilizando exclusivamente la conexión Wi-Fi.
- No realices la prueba cerca de otros aparatos inalámbricos que puedan causar interferencia. Los teléfonos inalámbricos de 2.4 Ghz son los causantes de interferencia en los servicios Wi-Fi.