

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO FIJO DE INTERNET ISMAEL URBIETA QUIÑONEZ

ULTRAENLACE

## 1. Introducción

ISMAEL URBIETA QUIÑONEZ (en adelante, "EL PROVEEDOR") ofrece a sus clientes servicios fijos de acceso a Internet a través de fibra óptica y microondas, con una variedad de planes que incluyen velocidades simétricas y asimétricas, dependiendo de la disponibilidad en la zona donde se prestará el servicio.

La provisión de los servicios dependerá de la disponibilidad y cobertura de la red de "EL PROVEEDOR". Para que "EL PROVEEDOR" pueda ofrecer el servicio en una ubicación específica, debe contar con la infraestructura y cobertura necesarias en dicha área. Para validar lo anterior, se llevará a cabo un estudio de factibilidad técnica, el cual determinará si existe la infraestructura requerida para brindar el servicio en esa zona.

## 2. Contratación del Servicio

- Los servicios, así como sus respectivos cargos, están sujetos a los términos y condiciones establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y el Contrato de Adhesión celebrado entre el cliente y "EL PROVEEDOR".
- Para disfrutar de los servicios, el cliente debe estar dentro de la zona de cobertura de "EL PROVEEDOR". La cobertura disponible puede ser consultada en la página web: <https://ultraenlace.com.mx/>
- El cliente puede solicitar el servicio contactando al centro de atención a clientes a través de los siguientes medios: [Soporteultraenlace@gmail.com](mailto:Soporteultraenlace@gmail.com) y/o número telefónico **672237273**. Un asesor proporcionará información detallada y, tras evaluar la factibilidad de la instalación, podrá proceder con la contratación.

## 3. Plazo mínimo de permanencia

- El servicio no tiene plazo mínimo de permanencia, por lo que el suscriptor podrá cancelarlo en cualquier momento comunicándose al número de atención **6722-**

237273, y realizando la solicitud conforme a lo establecido en el **Código de Prácticas Comerciales** vigente.

- El servicio comenzará a contarse a partir de la fecha de instalación y activación.
- La tarifa podrá ser modificada por el proveedor en cualquier momento, siempre que el cambio sea debidamente reportado al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y esté publicado en el Visor de Tarifas correspondiente.

#### 4. Costo de instalación

- La contratación de los servicios de “EL PROVEEDOR” requiere un pago por concepto de instalación de \$1,300.00 M.N. (Mil trescientos pesos 00/100 Moneda Nacional), incluido IVA, por cada servicio solicitado. En caso de instalación mediante fibra óptica, el costo será de \$600.00 M.N. El monto final dependerá del tipo de servicio contratado, y podrá ser cubierto por el cliente a través de cargo a tarjeta de débito o depósito bancario en efectivo en el Centro de Atención a Clientes, cuya ubicación puede consultarse en la página web <https://ultraenlace.com.mx/>.

- En caso de que el cliente cancele su solicitud y requiera devolución del pago por concepto de instalación antes de llevar a cabo la instalación del servicio, o si no se pueda concretar dicha instalación por falta de factibilidad técnica, deberá solicitarlo a “EL PROVEEDOR” mediante solicitud formal por correo electrónico [Soporteultraenlace@gmail.com](mailto:Soporteultraenlace@gmail.com). La devolución se realizará por el medio en que se efectuó el pago. La solicitud formal deberá ir acompañada de su comprobante de pago, identificación del titular del servicio, y, en su caso, los datos de la cuenta bancaria para recibir la devolución. En aquellos casos en que el cargo se haya realizado con tarjeta débito o transferencia electrónica de fondos, la devolución se realizará única y exclusivamente a la cuenta de la que se originó el pago.

- El cliente que desee cancelar el servicio deberá sujetarse a las penalidades referentes a los descuentos por costo de instalación establecidas en el Contrato de adhesión.

#### 5. Condiciones generales

- Todos los productos y servicios están sujetos a cobertura y factibilidad técnica.

- Los servicios de “EL PROVEEDOR” están destinados para uso residencial (hogar) o empresarial (negocio). El uso de los servicios debe ser conforme al servicio contratado. El uso de los servicios de Internet para el hogar debe reflejar el consumo de un solo hogar y ser acorde a las necesidades personales de sus miembros, sin fines de lucro ni especulación comercial.
- Todos los precios son mensuales, excepto cuando se indique algo distinto. Incluyen impuestos, están expresados en Moneda Nacional y están registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
- Los servicios se cobran en modalidad prepago.
- El ciclo de facturación comienza el a partir de la Instalación y activación del servicio.
- Los métodos y referencias de pago se encuentran descritos en el recibo mensual que emite “EL PROVEEDOR”, y también podrán ser consultados en el momento de la contratación, así como en la página web <https://ultraenlace.com.mx/>.
- El costo de instalación debe realizarse anticipadamente antes de la entrega del servicio.
- El pago del servicio deberá reflejarse antes de los 5 días después de la fecha de corte para evitar la suspensión del servicio.
- Los servicios contratados no podrán ser compartidos.
- En ciertas circunstancias, es probable que algunos cargos puedan aplicarse por cada ocasión:
  1. Por la visita técnica por cambio de domicilio, se realizará un cargo de \$400.00 M.N. (cuatrocientos pesos 00/100 Moneda Nacional) por cada servicio solicitado, incluye IVA.
- “EL PROVEEDOR” proporciona los equipos terminales para prestar los servicios de Internet, para lo cual el cliente deberá firmar un pagaré por los equipos entregados en comodato para recibir el servicio. El cliente es responsable del cuidado y buen uso del equipo.

En caso de terminación, cancelación o rescisión del contrato, el cliente se obliga a entregar el equipo proporcionado por “EL PROVEEDOR” en un plazo no mayor a **10 días naturales**, contados a partir de la notificación correspondiente.

En caso de que el equipo **no sea devuelto** o se encuentre **dañado por causas distintas al desgaste natural**, se procederá a **hacer efectivo el cobro del pagaré** previamente firmado por el cliente.

- El cliente podrá realizar cualquier consulta o gestión sobre los servicios contratados comunicándose al **6722237273**, las 24 horas, los 7 días de la semana, a través de los siguientes medios: [Soporteultraenlace@gmail.com](mailto:Soporteultraenlace@gmail.com) y <https://ultraenlace.com.mx/>.
- El cliente podrá solicitar su factura en el siguiente número de contacto y/o correo electrónico.
- Más información sobre los servicios puede consultarse en la página web <https://ultraenlace.com.mx/>.

## 6. Cancelación de los servicios

- Para solicitar la cancelación de su servicio, el cliente debe hacerlo por escrito vía correo electrónico [Soporteultraenlace@gmail.com](mailto:Soporteultraenlace@gmail.com).
- En caso de que el cliente no devuelva los equipos terminales, o los devuelva en mal estado, deberá pagar a “EL PROVEEDOR” por cada uno de los equipos no devueltos o devueltos en mal estado. El costo del equipo será de \$3,000.00 M.N. (tres mil pesos 00/100 Moneda Nacional).

La cancelación del servicio será procesada una vez que el cliente haya cubierto el pago correspondiente a los meses adeudados (en caso de aplicar). Un ejecutivo de atención acordará con el cliente la **fecha de suspensión del servicio**, así como la **recolección del equipo** propiedad de “EL PROVEEDOR”.

## 7. Condiciones de los Servicios de Internet

### 1. Servicios de Internet:

- Nuestros servicios de Internet para uso residencial o empresarial se brindan a través de Microondas a través de fibra óptica y microondas, con una variedad de planes que incluyen velocidades simétricas y asimétricas, según lo indicado en nuestra página web <https://ultraenlace.com.mx/>.
- La velocidad de navegación puede verse afectada por diversos factores. Las velocidades reales de conexión se ajustarán a las mínimas garantizadas, conforme a las tarifas registradas ante el IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones).

### 2. Uso Responsable del Servicio:

- El cliente debe asegurarse de que sus actividades no afecten ni degraden el uso de Internet de otros usuarios ni representen una carga excesiva para la red.
- El cliente también debe evitar cualquier acción que interfiera con la capacidad de “EL PROVEEDOR” para entregar y supervisar el servicio de Internet, los nodos de red, el backbone o cualquier otro servicio relacionado.
- En caso de uso excesivo del ancho de banda o de actividades que violen el propósito del servicio, “EL PROVEEDOR” se reserva el derecho de suspender el servicio de manera temporal o permanente, a su discreción.

Los servicios proporcionados por “EL PROVEEDOR” están diseñados conforme al servicio contratado, ya sea de carácter residencial o empresarial. El uso de cada servicio deberá ajustarse estrictamente a las condiciones técnicas y operativas del plan correspondiente conforme a los siguientes:

#### Uso Residencial

##### a) Límites de Uso Residencial

- **Uso personal y doméstico:** El servicio de Internet Residencial está destinado exclusivamente para actividades cotidianas dentro del hogar, tales como navegación

web, videollamadas, consumo de contenido en plataformas de streaming, juegos en línea, redes sociales y otras actividades de uso personal.

- **Consumo mensual razonable:** “EL PROVEEDOR” podrá aplicar políticas de gestión de tráfico en caso de detectarse consumos significativamente superiores al promedio del segmento residencial. Estas políticas pueden incluir la **reducción temporal de velocidad** o la **priorización del tráfico de otros usuarios**, con el fin de preservar la calidad general del servicio.

### 3. Soporte Técnico:

- El servicio de soporte técnico está disponible para los clientes que tengan contratado cualquier servicio de Internet con “EL PROVEEDOR”, siempre que no se trate de una falta de pago.
- Atención Telefónica: Disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana. El número de contacto es **6722237273** y se puede contactar también a través de [Soporteultraenlace@gmail.com](mailto:Soporteultraenlace@gmail.com).
- En caso de necesitar asistencia técnica en su domicilio, el servicio será proporcionado por personal autorizado de “EL PROVEEDOR”.

### 8. EQUIPOS:

- Los términos de entrega del equipo en comodato y condiciones estarán especificados en la Orden de Trabajo y en el contrato de adhesión.

#### Términos y Condiciones del Equipo:

- **Garantía:** El equipo tendrá la garantía que establezca el fabricante.
- **Procedimiento para hacer válida la garantía:**
- Acudir a cualquier sucursal de “EL PROVEEDOR” con la orden de trabajo o caratula del contrato de adhesión.
- Entregar el equipo dañado para que sea revisado por el fabricante.

- Una vez recibida la revisión del fabricante, “EL PROVEEDOR” informará al cliente si la garantía es procedente. En caso de ser aceptada, el equipo será reparado o reemplazado.
- En caso de que se proceda con la garantía, “EL PROVEEDOR” podrá entregar un equipo similar en comodato mientras se resuelve el caso.

### Fallas Fuera de Garantía

En caso de fallas fuera del período de garantía, **EL PROVEEDOR** informará al cliente el procedimiento y posibles costos para reparación o reemplazo del equipo.

Si el equipo se encuentra en reparación **y no se entrega un reemplazo**, se suspenderá el **cobro del servicio** durante ese periodo. Esta suspensión **no aplicará** si el cliente continúa usando el servicio a través de otro equipo de su propiedad.

### Robo y Extravío

En caso de **robo, extravío** o cualquier situación que pudiera derivar en el uso del servicio sin consentimiento del cliente, este deberá **solicitar la suspensión inmediata** del servicio mediante los contactos indicados en su contrato.

- **Exclusiones de garantía:** Están sujetas a los términos y condiciones del fabricante.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad máxima de “EL PROVEEDOR” se limita a la gestión de la garantía ante el fabricante.