



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

OBJETO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene por objeto describir las condiciones del servicio de acceso a internet que será prestado por INTERNET CANCÚN, S.A. DE C.V. (en adelante "INTERNET CANCÚN") a sus suscriptores al amparo de su Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el 24 de enero de 2018.

Además, este documento ofrece información puntual a los suscriptores sobre derechos y obligaciones relacionados con el servicio que ofrece INTERNET CANCÚN.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

INTERNET CANCÚN es una empresa que cuenta con la autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para comercializar el servicio de acceso a internet. Ofrece a sus suscriptores de manera no discriminatoria distintos planes con base en tarifas y criterios de calidad convenidos.

COBERTURA

INTERNET CANCÚN sólo prestará el servicio en las poblaciones en las que cuente con infraestructura propia y/o arrendada que permita la prestación de éste de manera continua, uniforme, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o requeridos por el IFT, y en los términos consignados en el Contrato de Adhesión que se firma con el suscriptor. La cobertura, es decir los lugares en que prestará servicio INTERNET CANCÚN, podrá ser consultada vía telefónica a través del Centro de Atención a Clientes (CAT) o en la Página Web de INTERNET CANCÚN (<http://www.cancun.net.mx>).

CONTRATACIÓN

INTERNET CANCÚN prestará el Servicio al Suscriptor en los términos y condiciones pactados en el Contrato de Adhesión registrado ante las Autoridades.

Los servicios y paquetes que ofrece INTERNET CANCÚN y la forma para contratarlos se podrán consultar en la página Web: <http://www.cancun.net.mx>, así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor.

CONTRATO

El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de Adhesión debidamente registrado, anexos y/u Orden de servicio y/o trabajo que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable.

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



En cada Contrato se indicará el plan o modalidad de servicio contratada, las condiciones de pago y las características del servicio.

El trámite de contratación del Servicio se podrá llevar a cabo personalmente o a través de un tercero (representante del titular) presentando una carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen en la realización del trámite correspondiente. Si se trata de una persona moral quien contrate el Servicio, se deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente, en cualquier caso, se deberá presentar identificación oficial.

USUARIOS CON DISCAPACIDAD

INTERNET CANCÚN se encuentra altamente comprometido para implementar las medidas y adecuaciones tendientes a ofrecer facilidades a los usuarios con discapacidad a efecto de que éstos tengan acceso al servicio de internet que comercializa la empresa.

Además de otras medidas que se irán implementando e informando, actualmente se destacan las siguientes:

- Atención telefónica en el CAT para proporcionar atención, información puntual y asesoría sobre planes y formas de contratación.
- Publicación en la página Web de INTERNET CANCÚN de información tal como contratos de adhesión, registrados ante la PROFECO, y Tarifas de los servicios que ofrecen, registradas ante el IFT, en formatos adecuados que puedan ser fácilmente ampliados y en su caso guardados para su consulta.
- Facilidad para la contratación por parte de usuarios con discapacidad a través de un tercero (representante del titular) o imprimiendo su huella digital.
- Envío de información y estados de cuenta generados vía correo electrónico a los usuarios que lo soliciten.
- Posibilidad para que personas con discapacidad presenten inconformidades y otros documentos relacionados con el servicio que ofrece INTERNET CANCÚN, a través de un tercero (representante del titular) o mediante la impresión de su huella digital sin necesidad de recabar la firma autógrafa.
- Acceso al Centro de Atención a Usuarios con Discapacidad acompañados por animales de servicio.

DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

Personas físicas

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



Para la contratación por parte de personas físicas se solicitarán los siguientes documentos:

- Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- Comprobante de domicilio.
- En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

Personas morales:

Para la contratación por parte de personas físicas se solicitarán los siguientes documentos:

- Acta constitutiva de la empresa.
- Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Cédula de identificación fiscal.

En caso de pago domiciliado se requiere presentar Tarjeta de crédito.

SERVICIOS OFRECIDOS Y TARIFAS

Los servicios, planes y tarifas que ofrece INTERNET se podrán consultar en la página Web: <http://www.cancun.net.mx>, así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor.

INTERNET CANCÚN podrá modificar la oferta comercial previo aviso al Suscriptor, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato con el Suscriptor.

CONDICIONES DEL SERVICIO

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio.

Muchos factores afectan la conexión a internet y la velocidad de navegación, ocasionando en la práctica variaciones en las velocidades reales. Eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente provocando una saturación momentánea que haga lento el servicio. Por lo anterior, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato con el Suscriptor se podrá solicitar su cancelación sin responsabilidad alguna para las partes.

En el caso de que el Servicio contratado cuente con capacidad definida de navegación, al alcanzar el límite de descarga, su velocidad se verá disminuida o detenida hasta el nuevo corte de facturación.

La conexión inalámbrica a través del equipo Wi-Fi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Suscriptor se encuentre del módem, además de

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



las interferencias por teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas. Al utilizar Wi-Fi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto.

Además se debe tener en cuenta que la información que circula en Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el Suscriptor será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

RESPONSABILIDADES

INTERNET CANCÚN no es, ni será responsable directo o indirecto:

- De las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros, dado que internet es un servicio público de carácter internacional.
- De la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Suscriptor.
- De la compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.
- De la confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- De las interrupciones de acceso al Servicio, fallas de los Dispositivos, en el software del Suscriptor o en el Modem, imputables al Suscriptor.
- De la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del Servicio.
- Del funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el Suscriptor no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre INTERNET CANCÚN como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

Es responsabilidad del Suscriptor aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que INTERNET CANCÚN no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Suscriptor por el uso que le dé al Servicio.

La prestación del Servicio en la modalidad elegida por el Suscriptor queda sujeta, en todo momento, a la condición consistente en que INTERNET CANCÚN provee un Servicio ASIMÉTRICO, con un tipo de Servicio de red BEST EFFORT (entrega de mejor

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



esfuerzo); de modo que el Suscriptor recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su requerimiento de navegación.

FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el Suscriptor con base en los medios que le dé a conocer INTERNET CANCÚN en el Contrato de Suscripción o, en su caso, en la factura, recibo y/o estado de cuenta respectivo.

Por la prestación del Servicio, el Suscriptor pagará la contraprestación periódica acordada por las Partes como pago del Servicio. Dicha contraprestación incluye: (i) el plan seleccionado por el Suscriptor; (ii) el comodato de los equipos, en los casos que resulte aplicable; y, (iii) los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes.

Los planes y los precios podrán ser consultados en la Página Web de INTERNET CANCÚN, a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES MENSUALES

El pago del Servicio siempre se hará por anticipado –PREPAGO–; no se admitirán pagos parciales.

En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de Servicio y comenzará el día de la instalación del Servicio. Si después del corte de facturación, a las 00:00 hrs., el Suscriptor no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) de conformidad con el Contrato de Suscripción hasta que se registre el pago.

INTERNET CANCÚN podrá modificar las condiciones de cada Plan, agregar o eliminar los existentes, previo registro ante las Autoridades y notificando al Suscriptor en los términos estipulados en el Contrato de Suscripción. De conformidad con el Contrato de Suscripción, el Suscriptor que no esté de acuerdo con las modificaciones podrá dar por terminado el Contrato de Suscriptor, sin responsabilidad alguna, dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que se apliquen los cambios correspondientes.

El Suscriptor deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

PROMOCIONES Y DESCUENTOS

INTERNET CANCÚN podrá ofrecer promociones previamente registradas ante el IFT, que se darán a conocer a través de la página web de INTERNET CANCÚN, por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos.

La vigencia que, en su caso, aplique tales promociones se encontrará registrada ante el IFT.



FACTURACIÓN

INTERNET CANCÚN proporcionará factura de los servicios prestados a los Suscriptores que lo soliciten.

La factura podrá solicitarse llamando al CAT.

Las facturas emitidas al Suscriptor cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes.

EQUIPOS INTERNET CANCÚN

Para que el Servicio puede ser recibido por el Suscriptor, INTERNET CANCÚN otorgará el/los equipo(s) en comodato, por lo que el Suscriptor será responsable de la guarda, custodia y conservación del Equipo hasta la desconexión, retiro y recuperación del mismo por parte de INTERNET CANCÚN.

El Suscriptor sabe y reconoce que es una condición indispensable contar con el comodato del/los equipo(s) para recibir el Servicio.

INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que el Suscriptor ha contratado el Servicio, INTERNET CANCÚN dentro de los siguientes 10 días hábiles y de acuerdo a la disponibilidad del Suscriptor realizará directamente o a través de un tercero la instalación del Servicio.

INTERNET CANCÚN hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación y/o cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el Servicio, independientemente de su causa. De esta forma, INTERNET CANCÚN sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y al Contrato de Suscripción respectivo.

El lugar de instalación del/los equipos deberá ser autorizado, previa ejecución, por el Suscriptor, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.

Una vez instalados los Equipos, el Suscriptor no podrá variar el lugar de la instalación sin la autorización previa y por escrito de INTERNET CANCÚN. Es fundamental que, previo a la instalación, el Suscriptor cuente con Dispositivos que puedan ser conectados a internet vía Ethernet o Wi-Fi.

El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al Suscriptor a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el Suscriptor queda como depositario del Equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan derivado de tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.



El Suscriptor deberá permitir a los técnicos autorizados por INTERNET CANCÚN el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato de Suscriptor. El o los técnicos deberán previamente identificarse y exhibir la Orden de Servicio o trabajo correspondiente.

El Suscriptor acepta que el Plan contratado será recibido en el domicilio que aparece en el Contrato de Suscriptor; en su caso, a través del/los equipo(s) dados en comodato por INTERNET CANCÚN, cuya marca, tipo y características técnicas son de su entera satisfacción, y acepta que sean instalados y activados.

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará con base en el Plan contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación.

SERVICIO TÉCNICO DEL/LOS EQUIPO(S)

Los servicios relativos al cambio de domicilio, cambio de equipo(s) o reparación de equipo(s) instalado(s) en el domicilio del Suscriptor que deban realizarse por causas imputables a él, se ejecutarán con costo, mismos que pagará el Suscriptor.

Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo se realizarán sin costo para el Suscriptor.

ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLA EN EL/LOS EQUIPOS

En caso que el Equipo sea robado o sufra algún daño y/o falla, el Suscriptor tendrá la obligación de reportar ese hecho de forma inmediata a INTERNET CANCÚN para que se tomen las medidas pertinentes.

En caso de robo, y una vez que el Cliente acredite fehacientemente ante INTERNET CANCÚN haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del Equipo.

Si se diera el robo, descompostura o falla del/los Equipos, el Suscriptor deberá comunicarse al CAT para solicitar la suspensión del Servicio. Si INTERNET CANCÚN no recibe solicitud alguna, el Suscriptor seguirá siendo responsable del pago de la contraprestación correspondiente a su Contrato de Suscriptor.

Tratándose de robo o descompostura atribuible al Suscriptor, éste deberá pagar la reposición del/los Equipo(s).

Los Equipos reportados como robados serán desactivados por INTERNET CANCÚN. El robo del Equipo deberá ser confirmado por el Suscriptor por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



La contraprestación establecida en el Contrato de Suscriptor seguirá corriendo de manera regular hasta el aviso de robo y la confirmación por escrito a INTERNET CANCÚN del acta levantada ante el Ministerio Público.

RETIRO DE LOS EQUIPOS

El retiro de los Equipos se dará si:

- El Suscriptor así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Suscripción.
- Conforme a los términos del Contrato de Suscripción, si el Suscriptor ha dejado de pagar el Servicio.
- En caso de cancelación, terminación o rescisión del Contrato de Suscriptor.

CALIDAD DEL SERVICIO

INTERNET CANCÚN atenderá toda solicitud de Servicio dentro de la Cobertura Garantizada en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Suscriptor.

Tanto vía telefónica a través del CAT, como en la Página Web de INTERNET CANCÚN, se podrán consultar: (1) las condiciones del Servicio, (2) parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT–, (3) mapas de cobertura, (4) información de tarifas y facturación, (5) el Contrato de Suscripción, (6) la carta de derechos mínimos de los usuarios, (7) Aviso de Privacidad, entre otra información sobre el Servicio.

INTERNET CANCÚN se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Autorización y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato de Suscriptor quedará cancelado y INTERNET CANCÚN reembolsará el importe pagado por dicho rubro, sin interés alguno, y quedando establecida esa imposibilidad técnica en la Orden de Servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.

Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, el Suscriptor deberá acreditar el pago realizado a INTERNET CANCÚN. El reembolso se llevará acabo de la misma manera en que éste fue pagado.

CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



INTERNET CANCÚN podrá prestar servicios adicionales previa autorización del IFT. INTERNET CANCÚN dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del Suscriptor y alcance de los Servicios.

CAMBIO DE PLAN Y/O EQUIPOS

El Suscriptor podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Plan en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Suscripción, las políticas, precios vigentes y bajo las penalizaciones correspondientes. Para efectos de lo anterior, el Suscriptor deberá comunicarse al CAT o visitar los puntos de venta INTERNET CANCÚN.

El Suscriptor podrá cambiar de Plan en todo momento, siempre y cuando esté al corriente en sus pagos. El cambio se podrá programar, pero se efectuará hasta finalizar su ciclo de facturación. Los cambios de Plan se darán una vez concluido el siguiente ciclo de facturación.

Las cancelaciones estarán sujetas al plazo pactado en el Contrato de Suscripción. La contratación de los planes se podrá llevar a cabo en cualquier momento.

CAMBIO DE DOMICILIO

El Suscriptor podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de equipo(s) por dicha solicitud tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Suscriptor antes de la reubicación del/los equipos(s). El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la cobertura autorizada y garantizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinaran "imposibilidad técnica" en la nueva ubicación.

El Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio.

A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, del pago correspondiente por dicho concepto y si el Suscriptor está al corriente en sus pagos del Servicio, INTERNET CANCÚN contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El Suscriptor deberá avisar a INTERNET CANCÚN sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el Contrato de Suscriptor. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del Suscriptor se presumirá que el Servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de INTERNET CANCÚN:

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



- Daño en el/los Equipo(s) por parte del Suscriptor por moverlos de ubicación, abrirlos, tirarlos, mojarlos y/o por cualquier otra falla atribuible al Suscriptor.
- Por falta de pago de una o más mensualidades. Si el Suscriptor deja de pagar la contraprestación de una o más mensualidades, INTERNET CANCÚN podrá suspender el Servicio de conformidad con el Contrato suscrito, sin que ello exima al Suscriptor del cumplimiento del Contrato de Suscripción.
- Por alguna otra causa no imputable a INTERNET CANCÚN como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del Suscriptor, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
- Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito a fuerza mayor.
- Fallas por causas naturales.
- Condiciones atmosféricas adversas.
- Por fallas en el/los Equipo(s) atribuibles al Suscriptor o a un tercero ajeno a INTERNET CANCÚN.
- Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.
- Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.
- Por suspensión o cancelación del Servicio.
- Por modificaciones a las condiciones del Título de Autorización de INTERNET CANCÚN.
- Por falla del satélite contratado por INTERNET CANCÚN.
- Por causas no imputables a INTERNET CANCÚN.
- Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

Si por causas directamente imputables a INTERNET CANCÚN, el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, EL CLIENTE tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a INTERNET CANCÚN y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por EL CLIENTE.

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio de EL CLIENTE si la interrupción del Servicio excede de setenta y dos (72) horas consecutivas.

Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de Suscripción.

En caso que INTERNET CANCÚN considere que se requiera realizar una inspección de la instalación y/o equipos en posesión del Suscriptor a fin de reparar la posible falla, se considerará un tiempo de programación no mayor al establecido en la ley, considerando la disponibilidad del Suscriptor.

ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

El Suscriptor deberá comunicar a INTERNET CANCÚN las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, INTERNET CANCÚN contará, de manera gratuita las 24 horas del día, los 365 del año, con el servicio de asistencia a través de los medios que se citan a continuación: (i) el correo electrónico: soporte@cancun.com.mx, (ii) los teléfonos 887-2601 / 887-1669, y (iii) el CAT en Av. Uxmal 77 MZ51, SM 23 Plaza Las Flores Cancún, Q. Roo CP 77500, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs y sábados de 10:00 a 14:00 hrs.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

INTERNET CANCÚN estará facultado, de conformidad con el Contrato de Suscripción, para suspender al Suscriptor la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al Suscriptor, en caso que éste:

- Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el Contrato de Suscripción, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho Contrato.
- Si utiliza el Servicio para fines ilícitos o en contravención del Contrato de Suscriptor.

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de Suscripción, por lo que el Suscriptor deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato de Suscriptor hasta la terminación del referido contrato y la devolución del/los equipos(s) propiedad de INTERNET CANCÚN.

VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

Internet Cancun

LA SOLUCION EN COMUNICACIONES



El Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato de Suscriptor, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:

- Solicitud expresa del Suscriptor del Servicio mediante aviso por escrito a INTERNET CANCÚN en el domicilio señalado en el Contrato de Suscriptor o mediante el correo electrónico: pagos@cancún.com.mx, o por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio.
- Estar al corriente en los pagos del Servicio.
- Entregar el Equipo (o en su caso solicitud de retiro).

Si el Suscriptor, al momento del aviso de cancelación del Contrato de Suscriptor, no entrega el/los equipo(s) en tiempo y en óptimas condiciones de funcionamiento, éste queda obligado a continuar pagando la contraprestación marcada en el Contrato de Suscripción, o bien, al pago de los Equipos.

La cancelación del Servicio no exime al Suscriptor del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo.

CONFIDENCIALIDAD

INTERNET CANCÚN acepta y reconoce expresamente que los datos personales del Suscriptor serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de INTERNET CANCÚN. Toda la información y datos personales que INTERNET CANCÚN recabe para la prestación del Servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.
