



## **INTERNET CANCÚN**

### **Términos y Condiciones del servicio (Políticas de uso)**

Para hacer uso del servicio de conexión a Internet, se deberá considerar lo siguiente:

1. La prestación del servicio se considera dentro de un área de servicio definida como Área de Cobertura. Dentro de esa área la Contratación del servicio está sujeta a la factibilidad técnica, para asegurar que al contratar el servicio el cliente reciba la mejor calidad de este.

2. Para contratar el servicio se debe acudir de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs. al Centro de Atención de INTERNET CANCÚN, ubicado en Av. Uxmal 77, Mza 51, Lt 15, Loc. 2, S.M. 23, Benito Juárez, Cancún, Q Roo C.P 77500, teléfono 998 8872 601. Si requiere cualquier información sobre el trámite, planes y tarifas o cualquier otra duda, puede hacerlo en el Centro de Atención, o bien, consultar la página web de INTERNET CANCÚN (<http://www.cancun.net.mx>) o consultar por la vía telefónica (998 8872 601) o por correo electrónico ([ventas@cancun.com.mx](mailto:ventas@cancun.com.mx)).

Se deberá suscribir el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE INTERNET (en adelante CONTRATO DE SERVICIO) que INTERNET CANCÚN tiene debidamente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

3. La instalación, revisión o desinstalación de equipos para la prestación del servicio en el domicilio del suscriptor se realizará en los días y horas que acomoden mejor para el usuario.

4. El interesado en hacer uso del servicio deberá contar con los equipos personales mínimos necesarios, con las características necesarias para hacer uso del Servicio de Internet. INTERNET CANCÚN informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los aparatos personales.

5. Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio en el domicilio del suscriptor son de exclusiva propiedad de INTERNET CANCÚN, mismos que son otorgados en comodato.

6. INTERNET CANCÚN se obliga a proteger y tratar conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares los datos personales que le sean proporcionados por suscriptor. El suscriptor puede autorizar que se emplee información con fines mercadotécnicos o de publicidad al suscribir el CONTRATO DE SERVICIO.

7. El suscriptor debe pagar puntualmente el servicio de acceso a Internet contratado. Cuando el suscriptor no pague dentro de los diez primeros días de cada mes, INTERNET CANCÚN a partir de las 0:00 horas del día once del mes suspenderá el servicio, corriendo por cuenta del suscriptor el pago por mensualidad y reconexión conforme al CONTRATO DE SERVICIO.

INTERNET CANCÚN reconectará el servicio dentro de las 24 horas de la fecha en que hubiese liquidado los adeudas y la cuota por reconexión.

8. El suscriptor podrá reportar cualquier falla o interrupción de servicio al teléfono de Asistencia técnica 998 8872 601 y al correo electrónico soporte@cancun.com.mx las 24 horas del día.

9. El suscriptor se compromete a no dañar de manera alguna el equipo proporcionado en comodato por INTERNET CANCÚN. En su caso se procederá conforme a los términos contratasos.

10. Al suscribir el CONTRATO DE SERVICIO de INTERNET CANCÚN el suscriptor se compromete a no realizar actividades ilícitas con el servicio de internet y/o dañar el equipo de instalación o módem.

INTERNET CANCUN no se responsabiliza del mal uso de internet por parte de los clientes.

11. El suscriptor deberá abstenerse de hacer uso del servicio para fines distintos de los señalados en el CONTRATO DE SERVICIO.

12. Dado que la Internet es una red pública internacional, INTERNET CANCUN no puede garantizar el tiempo de llegada de un paquete de información, tiempo conocido como "Latencia".

Los datos que circulan en Internet no tienen protección ni garantía de confidencialidad y se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que el cliente transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.

Siendo Internet una red de redes públicas, INTERNET CANCUN no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra el cliente por pérdida de información, ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, interrupción del SERVICIO o descargas de programas en Internet por parte del cliente en el equipo de cómputo.

13. El suscriptor podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos; así como consultas, sugerencias y reclamaciones a INTERNET CANCÚN de manera gratuita a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono 998 8872 601, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico: soporte@cancun.com.mx, o acudir directamente a la oficina de INTERNET CANCÚN ubicada en Av. Uxmal, Mza 51, Lt 15, Loc. 2, Col. S.M. 23, Benito Juárez, Cancún, C.P. 77500, en el Estado de Quintana Roo. en un horario de lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm.

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.

14. El suscriptor podrá solicitar la terminación del servicio en cualquier momento. En cuyo caso se procederá conforme al CONTRATO DE SERVICIO.

15. INTERNET CANCUN podrá suspender el servicio por cualquiera de las causas y en los términos que se señalan en el CONTRATO DE SERVICIO.

---