



CARACTERÍSTICAS, ESPECIFICACIONES Y ALCANCES DE LOS PAQUETES DE INTERNET FIJO QUE PRESTA EL CONCESIONARIO GUALRED, S.A. DE C.V.

Los paquetes de los **servicios de internet fijo** –en adelante, los “**Servicios**”-que presta el concesionario **GUALRED, S.A. DE C.V.** -en lo subsecuente, “**GUALRED**”-se encuentran debidamente registrados ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones -CRT-.

Características, especificaciones y alcances

1. El usuario se obliga a utilizar los Servicios exclusivamente para uso **residencial o comercial**, es decir, a utilizar los Servicios conforme al consumo de un sólo hogar o negocio sin fines de lucro.
2. Respecto al servicio de internet fijo, ya sea que se preste a través de fibra óptica o de forma inalámbrica, la velocidad de subida y bajada (carga y descargar) ofertada, dependerá de las condiciones de la red, así como de factores climatológicos, sin embargo, será prestada bajo el principio de **mejor esfuerzo (Best Effort, por sus siglas en inglés), con lo que se buscará que el servicio provisto siempre cumpla con las condiciones contratadas**. Dichas velocidades corresponden a la velocidad máxima de transferencia de datos alcanzable (Mbps) por el usuario. Para navegar a la velocidad máxima de transferencia de datos se recomienda conectarse vía alámbrica al módem utilizando un cable ethernet.
3. El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender los Servicios contratados, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa de los Servicios a cualquier tercero sin la debida autorización de **GUALRED** y la CRT.
4. Para contratar los Servicios, el usuario deberá firmar el contrato de adhesión correspondiente, el cual se encuentra previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor, posteriormente, dentro de los siguientes 10 días naturales contados a partir de la firma del contrato, **GUALRED** instalará los Servicios. A partir del día siguiente a la fecha en la que se hayan instalado los Servicios, el usuario disfrutará de los beneficios incluidos y deberá pagar la primera mensualidad del paquete que haya contratado dentro de los primeros 10 días naturales del siguiente mes.
5. Los paquetes se regirán bajo el esquema de mensualidad fijas por adelantado, es decir, se van a pagar los Servicios de manera previa a utilizarlos, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento del pago de los Servicios. Cualquier cargo por los Servicios comienza en la fecha en la que efectivamente **GUALRED** inicie la prestación de los Servicios.
6. El usuario que contrate cualquiera de los paquetes deberá pagar, mensualmente y por adelantado, el costo señalado en el registro tarifario correspondiente. No se admiten pagos parciales.
7. Al contratar cualquiera de los paquetes, el usuario deberá pagar, por adelantado y en una sola



exhibición, el costo adicional por concepto de instalación.

8. En caso de que el usuario realice pagos parciales o no realice el pago de la mensualidad dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha señalada en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, le serán suspendidos los Servicios.
9. Para hacer uso de los Servicios, el usuario deberá adquirir directamente de **GUALRED** el(los) equipo(s) terminal(es), el(los) cual(es) se le entregará(n) al usuario bajo la figura de comodato. En este caso, el(los) equipo(s) es(son) propiedad de **GUALRED** y el usuario está obligado a devolverlo(s) presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso.
10. Los paquetes de los Servicios no tendrán un plazo forzoso de contratación, por lo que el usuario podrá cancelarlo en cualquier momento, sin penalidad alguna. No obstante, el usuario podrá sujetarse a un plazo forzoso de contratación, mismo que no excederá de 24 meses, por la contratación de una promoción vigente, la cual deberá estar debidamente registrada ante la CRT. En la carátula del contrato de adhesión que firme el usuario, se establecerá el plazo forzoso al que decida sujetarse. En caso de que el usuario se haya sujetado a un plazo forzoso y solicite anticipadamente la cancelación de los Servicios, se obliga a pagar a **GUALRED** el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.
11. El usuario deberá utilizar los Servicios únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se trasladen los Servicios en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio de estos. En caso de que el usuario desee cambiar los Servicios a otro domicilio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
12. En caso de que deba efectuarse alguna visita técnica por causas imputables al usuario, este deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente. Las causas imputables al usuario se enuncian a continuación, mas no se limitan únicamente a estas: i) manipulación total o parcial del equipo y/o los accesorios de este por parte del usuario, es decir, abrir el equipo, insertar algún elemento desconocido, insertar piezas o partes de otro equipo ajeno, quitar piezas o partes del equipo, etc., ii) falla por derrame de líquidos o sustancias, iii) rayaduras y/o mordeduras de mascotas domésticas o fauna silvestre, iv) invasión de plagas y/o insectos dentro del equipo v) daños físicos totales o parciales del equipo por choques, golpes o caídas fuertes y vi) daños físicos totales o parciales del equipo por sobrevoltajes o irregularidades en las conexiones y/o cables en el domicilio del usuario.
13. En caso de se requiera la reposición del equipo terminal o del equipo extensor por causas imputables al usuario, este deberá pagar el costo adicional establecido el registro tarifario correspondiente. Las causas imputables al usuario se enuncian a continuación, mas no se limitan únicamente a estas: i) manipulación total o parcial del equipo y/o los accesorios de este por parte del usuario, es decir, abrir el equipo, insertar algún elemento desconocido, insertar piezas o partes de otro equipo ajeno, quitar piezas o partes del equipo, etc., ii) falla por derrame de líquidos o sustancias, iii) rayaduras y/o mordeduras de mascotas domésticas o fauna silvestre, iv) invasión de plagas y/o insectos dentro del equipo, v) daños físicos totales o parciales del equipo por choques, golpes o caídas fuertes y vi) daños físicos totales o parciales



del equipo por sobrevoltajes o irregularidades en las conexiones y/o cables en el domicilio del usuario.

14. En caso de que el usuario requiera la reubicación del(os) equipo(s) terminal(es) dentro del mismo domicilio en el que se instalaron los Servicios, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
15. El usuario no tiene permitido realizar, al utilizar los Servicios, actividades fraudulentas, delictivas o ilegales.
16. Todos los costos de los paquetes comerciales se encuentran señalados en moneda nacional e incluyen los impuestos aplicables.
17. **GUALRED** prestará, respecto de la tarifa que se refiere al presente registro en los siguientes municipios:

ESTADO	MUNICIPIO
ESTADO DE MÉXICO	IXTAPAN DEL ORO
ESTADO DE MÉXICO	DONATO GUERRA
ESTADO DE MÉXICO	VILLA DE ALLENDE
ESTADO DE MÉXICO	SANTO OMÁS

Penalidades

Las penalidades aplicables están previstas en el contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet fijo, el cual se encuentra previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y puede consultarse en la página web de **GUALRED**.