

Términos y Condiciones sobre el SERVICIO Infitum Play 20 NI\* 371840 ("SERVICIO") ([Formato de Información Simplificada](#)) que Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("TELNOR") ofrece a los consumidores ("CONSUMIDOR(ES)") que cuenten o no con una línea TELNOR de uso residencial activa ("LÍNEA TELNOR").

La velocidad de 20 Mbps está sujeta a que las condiciones técnicas de la tecnología utilizada y la distancia del domicilio del cliente al punto de acceso a la red de Telnor lo permitan. El término Mbps hace referencia a la unidad Mbps (megabits por segundo) que se utilizan para medir la velocidad de una conexión. La velocidad contratada estará comprendida entre el EQUIPO TERMINAL entregado a EL CONSUMIDOR y el primer punto de acceso a la red de TELNOR. Conforme a las velocidades registradas ante el IFT.

El precio del SERVICIO es de \$404.31 (cuatrocientos cuatro pesos 31/100 M.N.), más impuestos. El precio incluyendo impuestos es de \$469.00 (cuatrocientos sesenta y nueve pesos 00/100 M.N.).

El "CONSUMIDOR" reconoce y acepta que:

- El SERVICIO incluye acceso mensual al servicio de "Claro Video" y al servicio de "Netflix" que son servicios provistos por terceros. Para el caso de Netflix se incluye el Plan Básico (1 dispositivo en definición estándar SD); el cliente puede elegir cambiar su paquete con acceso a Netflix en Plan Estándar (2 dispositivos en alta definición HD) por \$499 pesos mensuales (impuestos incluidos); o bien, con acceso al Plan Premium (4 dispositivos en alta definición HD y/o en definición ultra alta UHD) por \$559 pesos mensuales (impuestos incluidos).
- El servicio Netflix es prestado por Netflix International B.V., entidad holandesa de responsabilidad limitada. Los servicios de telecomunicaciones incluidos en el servicio o paquete contratado son prestados por parte de Telnor.
- Para poder disfrutar de Netflix como parte de tu servicio Infitum y Netflix, necesitarás activar el servicio Netflix siguiendo el proceso de activación que se enviará por correo electrónico o SMS.
- Si ya tienes una cuenta de Netflix, puedes asociarla a tu servicio Infitum y Netflix a partir del momento en que actives Netflix como parte de tu servicio. Netflix continuará cobrándote de forma separada tu cuota de suscripción hasta el momento en que asocies tu cuenta existente de Netflix a tu servicio Infitum y Netflix. Para cualquier pregunta relacionada con la facturación de Netflix de tu cuenta existente, por favor contacta con Netflix directamente.
- Compartiremos tu correo electrónico asociado al servicio Infitum y Netflix para que pueda prestarte su servicio. Para más información sobre como Telnor comparte tus datos personales, puedes visitar la política de privacidad en [Telnor.com/terminoshogar](http://Telnor.com/terminoshogar). Igualmente, puedes ver la Política de Privacidad de Netflix en la página web de Netflix.
- Para mantener activos los accesos a los servicios de "Claro Video" y "Netflix", el cliente deberá estar al corriente en los pagos de este paquete.
- Si asocias tu cuenta existente de Netflix a tu servicio Infitum y Netflix, la terminación del servicio Infitum y Netflix no cancelará tu suscripción de Netflix y, una vez el servicio Infitum y Netflix termine, Netflix pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Netflix tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Netflix, puedes visitar el apartado "Mi Cuenta" en la página web de Netflix.
- En caso de contradicción en lo dispuesto en los Términos de Uso de Netflix y las Condiciones de Contratación de Telnor en aquello relativo a la facturación y cancelación prevalecerá lo previsto en las Condiciones de Contratación Telnor.
- La modalidad del servicio Infitum y Netflix de 20 Mbps se pueden comercializar bajo el concepto de Infitum Puro, es decir, sin servicio de voz.
- El servicio Infitum y Netflix aplica para Kit Alámbrico y Kit Inalámbrico. El "SERVICIO" se proporciona con IP Dinámica.
- El servicio Infitum y Netflix se habilita para configurarlo en una sola computadora, en caso de requerirlo en una Red de Área Local, es responsabilidad del cliente distribuir el servicio.
- El Modem es propiedad de Telnor por lo que al momento de recibirlo el cliente deberá firmar el contrato correspondiente.
- En el supuesto de que al momento de cancelar o dar de baja el "SERVICIO", el cliente no devuelva el Módem, aplica un cargo de acuerdo a las tarifas vigentes
- Los cargos por concepto de Renta Mensual del servicio Infitum y Netflix son independientes de los cargos asociados de instalación de la línea telefónica, renta mensual de la línea telefónica, servicio medido, larga distancia y de cualquier otro servicio contratado por el cliente con Telnor.
- La facturación del servicio Infitum y Netflix inicia una vez que se encuentre habilitado el servicio y que el cliente haya recibido el Kit Infitum.
- Para nuevas contrataciones aplican los cargos vigentes de gastos de instalación
- El pago de gastos de instalación se podrá realizar en una sola exhibición de \$1,130 (mil ciento treinta pesos 00/100) más impuestos. El precio incluyendo impuestos es de \$1,310.80 (mil trescientos diez pesos 80/100 M.N.), IVA incluido o en parcialidades de 12 meses con cargo en recibo Telnor.
- La velocidad de transferencia de información hacia y desde el dispositivo utilizado para navegar puede variar durante el día dependiendo sus hábitos de consulta de información de la red de internet, las características de la tecnología utilizada en su red local, las condiciones de los servidores donde consulta información y la capacidad de transmisión de los mismos. La velocidad contratada por EL CONSUMIDOR puede ser mermada debido a que la información viaja por medios físicos expuestos a factores climáticos, humedad, temperatura, calidad de la instalación interior de EL CONSUMIDOR, la cual es responsabilidad del mismo, los equipos de EL CONSUMIDOR y la cantidad de equipos conectados a un mismo EQUIPO TERMINAL. TELNOR prestará EL SERVICIO con la mejor calidad posible (best effort) de acuerdo con los estándares internacionales de calidad o los parámetros que en su caso establezca el IFT. EL CONSUMIDOR acepta que la velocidad puede ser afectada por la distancia del punto de acceso a la red de Telnor.

Para evitar el daño que se pueda causar a la red de TELNOR por el mal uso de la línea telefónica y en virtud de que este beneficio es para personas físicas que son clientes residenciales, los clientes no podrán realizar las siguientes actividades:"

- a) La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre el SERVICIO.
- b) Prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades tales como transportar o re-originar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y puenteo de llamadas (By-Pass).
- c) El SERVICIO no puede ser contratado para fines comerciales por personas morales o negocios incluidos aquellos con operaciones de tipo Call Centers, por instituciones de ningún tipo ni por Revendedores de Servicios (incluidos Operadores de Telefonía Pública y Ponga Su Línea a Trabajar).

A partir de su fecha de contratación el "SERVICIO" permanecerá vigente por tiempo indeterminado. En caso de que el "CONSUMIDOR" desee terminar anticipadamente el "SERVICIO" de que se trate deberá: (i) notificar a "TELNOR" la terminación anticipada del "SERVICIO" por escrito o en su caso, comunicándose al número 800 123 0000; (ii) cuando menos haber facturado una renta mensual de el "SERVICIO" y (iii) no contar con adeudos pendientes a la fecha efectiva de terminación.

"TELNOR", sin responsabilidad alguna, y sin necesidad de declaración judicial podrá rescindir el "SERVICIO" contratado, en caso de que el "Cliente" de que se trate incurra en cualquiera de los supuestos señalados a continuación:

- Por falta de pago oportuno de dos o más recibos.
- Por baja de la línea TELNOR.
- Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en el Contrato Marco de Prestación de Servicios y/o en las Condiciones del Servicio Infitum Hogar según corresponda.

La terminación, cancelación y/o rescisión del "SERVICIO" contratado independientemente de la causa que la hubiera originado, no libera al "Cliente" del pago de los adeudos que tenga con motivo del servicio previamente proporcionado. Una vez terminado, cancelado y/o rescindido el SERVICIO, las tarifas aplicables a los servicios se ajustarán conforme a aquellas tarifas que se encuentren vigentes respecto del plan base contratado originalmente por el "Cliente".

Para la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones el "Cliente" se sujeta a la legislación y jurisdicción aplicable a los Tribunales Federales del lugar donde el "Cliente" haya suscrito el Contrato Marco de Prestación de Servicios y/o en las Condiciones del Servicio Infitum Hogar, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudieran corresponderles.

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que los términos y condiciones establecidos en el Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones ("CONTRATO") y/o en las Condiciones del Servicio correspondientes ("CONDICIONES DEL SERVICIO") rigen y le son aplicables al "SERVICIO" contratado por el CONSUMIDOR.

#### **Facturación a Terceros.**

**Netflix.** Es un servicio proporcionado por un tercero. Telnor únicamente es medio de cobro de este servicio. El SERVICIO incluye acceso mensual al Plan Básico (1 dispositivo en definición estándar SD); el cliente puede elegir cambiar su SERVICIO con acceso a Netflix en Plan Estándar (2 dispositivos en alta definición HD) por \$499 pesos mensuales (impuestos incluidos); o bien, con acceso al Plan Premium (4 dispositivos en alta definición HD y/o en definición ultra alta UHD) por \$559 pesos mensuales (impuestos incluidos). Consulta Términos y Condiciones en [www.netflix.com.mx](http://www.netflix.com.mx)

**Claro video.** Es un servicio proporcionado por un tercero. Telnor únicamente es medio de cobro de este servicio. Telnor pagará el servicio de Claro video durante 12 meses para los clientes infinitum con Paquete 389, 435, 499, 599, 699, 999, 1499 o Infitum Puro. También, durante 12 meses el servicio será sin costo para los clientes que tengan los paquetes descritos. Para Paquete 333, 289, 249 y Línea Básica, al contratar Claro video el primer mes no tiene costo. No incluye Pago por Evento. Consulta Términos y Condiciones en [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com)

**HBO Max.** Es un servicio proporcionado por un tercero. Telnor únicamente es medio de cobro de este servicio. HBO tiene una suscripción mensual de \$127 pesos al mes con impuestos incluidos. Los clientes que suscriban HBO Max de forma adicional a su servicio Infitum, lo recibirán como promoción sin costo hasta el 31 de diciembre de 2021. A partir de enero de 2022 se cobrará de manera normal el costo del servicio infinitum + HBO Max. Consulta términos y condiciones en <https://www.hbomax.com/latam/es>. 2021 WarnerMedia Direct Latin America, LLC. Todos los derechos reservados. HBO se usa bajo licencia

**HBO.** Es un servicio que se adquiere adicional de la suscripción a Claro video. Con contenidos exclusivos como series, películas, documentales, contenidos infantiles y para adultos. HBO ofrece en Claro video los primeros 7 días sin costo y a partir del octavo día el precio de suscripción mensual de \$149 pesos al mes con impuestos incluidos. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2021. Consulta Términos y Condiciones en [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com)

**Fox Sports.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video con el cual se podrá disfrutar de contenido deportivo. El costo promocional de FOX Sports es de \$100 pesos al mes, durante los primeros 3 meses. Al término de la promoción el precio es de \$139 pesos al mes. Promoción válida para clientes nuevos. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2021. Consulta Términos y Condiciones en [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com)

**Noggin.** Es un servicio adicional a la suscripción a Claro video. Dirigido a los más pequeños de la casa para disfrutar de las mejores series de Nick Jr. en un ambiente divertido, educativo y seguro. NOGGIN ofrece en Claro video el primer mes sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$49 pesos al mes. Al término de la promoción el precio es de \$49 pesos al mes. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2021. Consulta Términos y Condiciones en [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com)

**Picardía Nacional.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video con el cual se podrá disfrutar de películas de la cultura popular mexicana. Picardía Nacional ofrece el primer mes sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$39 pesos al mes. Al término de la promoción el precio es de \$39 pesos al mes. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2021. Consulta Términos y Condiciones en [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com)

**Edye.** Es un servicio que se adquiere adicional a la suscripción de Claro video. Edye es una experiencia única para los más pequeños de la casa, la primera plataforma de educación y entretenimiento para niños de 2 a 7 años. Edye ofrece 7 días sin costo y posteriormente un precio de suscripción mensual de \$49 pesos al mes. Promoción válida hasta el 31 de diciembre 2021. Consulta Términos y Condiciones en [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com)

**Antivirus de Intel Security.** Protege hasta 3 equipos de cómputo (PC o MAC), contra ataques de software malicioso, con actualizaciones automáticas mientras se tenga el servicio Infitum. Consulta Términos y Condiciones en: [https://downloads.telnor.com/pdf/infoRelevante\\_SeguridadInternet\\_McAfee.pdf?\\_ga=1.244521408.493520490.1453165444](https://downloads.telnor.com/pdf/infoRelevante_SeguridadInternet_McAfee.pdf?_ga=1.244521408.493520490.1453165444)

**Claro drive.** Es un servicio proporcionado por un tercero. Telnor únicamente es medio de cobro de este servicio. Telnor pagará el servicio de Claro drive durante 12



tu mundo es posible

meses para los CONSUMIDORES que cuenten con Paquetes 389, 435, 499, 599, 699, 999 y 1,499 o Infitum sin voz. Consulta Términos y Condiciones en <https://www.clarodrive.com/mexico/terms?os=ios>

## TÉRMINOS Y CONDICIONES



tu mundo es posible

\* Número de Inscripción, asignado por IFT en el Registro Público de Telecomunicaciones

## TÉRMINOS Y CONDICIONES