

Términos y Condiciones sobre el Paquete Infinity Play 200 NI\* 371854 ([Formato de Información Simplificada](#)), que Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("TELNOR") ofrece a los consumidores ("CONSUMIDOR(ES)") que cuenten con una línea TELNOR de uso residencial activa ("LÍNEA TELNOR").

El "PAQUETE" incluye bajo un esquema de renta mensual fija:

- a) La renta básica de hasta tres "LINEAS TELNOR".
- b) La renta mensual del SERVICIO de acceso a internet de banda ancha ("SERVICIO Infinity") de 200 Mbps.
- c) Llamadas locales ilimitadas.
- d) Minutos ilimitados de Larga Distancia Mundial (Excepto Cuba, Servicios Especiales, islas de África y Oceanía) los cuales se facturan conforme a la tarifa vigente de Telnor, ver anexo).
- e) Minutos ilimitados a teléfonos móviles bajo la modalidad del Que Llama Paga.
- f) Tarifas promocionales de larga distancia mundial automática conforme al registro actual vigente
- g) El paquete incluye 5 servicios digitales como son Llamada en Espera, Tres a la vez, Identificador de Llamada, Buzón Premium y Sígueme.
  1. Para activar el servicio Buzón Premium marca \*2222 desde tu línea Telnor.
- h) Para el caso de líneas nuevas, se aplican los cargos vigentes de gastos de instalación para líneas residenciales.

La velocidad de Infinity 200 Mbps aplica solo a clientes de este paquete y que cuenten con tecnología de Fibra Óptica al Hogar. El término Mbps hace alusión 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 hasta el primer punto de acceso a la red de TELNOR. Conforme a las velocidades registradas ante el IFT.

Así mismo se requiere que el CONSUMIDOR cuente con:

- Un equipo de cómputo (Laptop o PC) que tenga tarjeta de red interfaz Gigabit Ethernet, un procesador I5, equivalente o superior y memoria RAM de al menos 4 Gb, para registrar dicha velocidad.
- Esté conectado a un Cable UTP categoría 5e ó 6 a 1.5 mts de longitud.

En caso contrario la velocidad de carga y de descarga pudieran variar.

El precio del PAQUETE es de \$1,006.10 (mil seis pesos 10/100 M.N.), más impuestos. El precio incluyendo impuestos es de \$1,186.00 (mil ciento ochenta y seis pesos 00/100 M.N.).

El "CONSUMIDOR" reconoce y acepta que:

- El paquete 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 Premium (4 dispositivos en alta definición HD y/o en definición ultra alta UHD); el cliente puede elegir cambiar su paquete con acceso a Netflix en Plan Estándar (2 dispositivos en alta definición HD) por \$1,117 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 Infinity 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 Infinity 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 Infinity 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 Infinity 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. 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 Infinity y Netflix, la terminación del servicio Infinity y Netflix no cancelará tu suscripción de Netflix y, una vez el servicio Infinity 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 contratación del "PAQUETE" es por línea Telnor por lo que los servicios y/o los beneficios incluidos en este sólo les serán aplicables a la línea Telnor de que se trate.
- Los beneficios no se compartirán para las líneas Telnor adicionales, en facturación agrupada y/o en recibo integrado.
- Queda exceptuado del "PAQUETE" el tráfico de minutos y/o las llamadas realizadas a los servicios: Operadoras 020 y 090, Lada 800, Lada 880, tarjeta Telcard, servicio de larga distancia a barcos (Inmarsat), servicio de larga distancia vía satélite (Iridium), Thuraya, servicios a teléfonos móviles salvo los incluidos en el PAQUETE y 900, los cuales se facturan conforme a las tarifas vigentes de cada servicio.
- Los beneficios incluidos en el "PAQUETE" no son acumulables con cualquier otro beneficio, descuento o tarifa especial otorgada por TELNOR en otros planes, promociones u ofertas, actuales o futuras.
- 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.
- Adicionalmente, se podrían ofrecer accesos a beneficios tales como: servicios de valor agregado, contenidos en internet propios o de terceros, servicios OTT, entre otros.
- 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 las llamadas de servicio medido, de los minutos de larga distancia ni los minutos a teléfonos móviles bajo la modalidad del Que Llama Paga incluidos en el paquete.
- b) La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre el servicio de Internet que se incluye en el paquete.
- c) 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).
- d) El paquete 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 "PAQUETE" permanecerá vigente por tiempo indeterminado. En caso de que el "CONSUMIDOR" desee terminar anticipadamente el "PAQUETE" de que se trate deberá: (i) notificar a "TELNOR" la terminación anticipada del "PAQUETE" por escrito o en su caso, comunicándose al número 800 123 0000; (ii) cuando menos haber facturado una renta mensual de el "PAQUETE" 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 "Paquete" 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 Infinitum Hogar según corresponda.

La terminación, cancelación y/o rescisión del "Paquete" 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 Paquete, 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 Infinitum 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 "PAQUETE" 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 PAQUETE incluye acceso mensual al Plan Premium (4 dispositivos en alta definición UHD y/o en definición ultra alta UHD); o bien, con acceso al Plan Estándar (2 dispositivos en alta definición) por \$1,117 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 Infinitum 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 Infinitem, 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 infinitem + 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 Infinitem. 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 meses para los CONSUMIDORES que cuenten con Paquetes 389, 435, 499, 599, 699, 999 y 1,499 o Infinitem sin voz. Consulta Términos y Condiciones en <https://www.clarodrive.com/mexico/terms?os=ios>

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

**Anexo**

Destinos que no participan en minutos ilimitados de Larga Distancia.\*

América:		Asia:	
Destino		Destino	
Cuba		Yemen	
África:		Destino	Destino
Bioko		Madagascar	Zanzíbar y Pemba
Cabo Verde		Santo Tomé y Príncipe	
Comoras		Seychelle	

Oceanía:

Destino
Fiji
Guam
Isla de Pascua
Islas Cook
Islas Marianas del Norte
Islas Marshall
Islas Salomón
Kiribati

Destino
Micronesia (Estados Federados)
Nauru
Niue
Nueva Caledonia
Palaos
Papúa Nueva Guinea
Polinesia Francesa
Samoa

Destino
Territorio Australiano de la Antártida
Tokelau
Tonga
Tuvalu
Vanuatu
Wallis y Futuna

\*Tarifas disponibles en [telnor.com](http://telnor.com) y en [ift.org.mx](http://ift.org.mx)