

## **Términos y Condiciones**

### **Condiciones**

La promoción incluye la activación y/o contratación de Videoconferencia Telnor, Audioconferencia Telnor, sin costo para el cliente que contrate a partir del mes de marzo y hasta el 15 de julio de 2020, adicional Tienda en Línea + Página Web sin costo por tres meses, Office 365 Plan Empresarial 1 sin costo por seis meses hasta el 30 de junio de 2020, Seguridad Internet, Antivirus MacAfee y Claro drive sin costo en los Paquetes Infinitum hasta el 31 de diciembre de 2020.

Al aceptar la promoción mediante el proceso de confirmación o contratación de los canales: Telnor.com o telefónicos (800 123 03 21, 800 123 22 22 u 800 123 35 35) el cliente asume que el cobro del servicio aparecerá de manera corriente a partir del día que termine el plazo de la promoción, previa notificación por parte de Telnor con al menos 15 días de anticipación al plazo de vencimiento acerca del cobro subsecuente del servicio por medio de mail y/o SMS , y/o llamada telefónica y/o telnorvox y/o Recibo Telnor) sin que este tenga que ser intervenido por la fecha de contratación o activación, teniendo como obligación revisar estos términos y condiciones descritos en el presente documento.

Las condiciones comerciales y requisitos de cada producto que pueden ser consultadas en telnor.com como:

Tienda en Línea + Página Web: <https://telnor.com/web/negocios/pagina-web-tienda-en-linea>

Office 365: <https://telnor.com/web/negocios/office-365>

Videoconferencia: <https://telnor.com/web/negocios/videoconferencia>

Audioconferencia: <https://telnor.com/web/negocios/audioconferencia>

Claro drive: <https://telnor.com/web/negocios/clarodrive>

Seguridad Internet: <https://telnor.com/web/negocios/seguridad-internet>

Antivirus MacAfee: <https://telnor.com/web/hogar/antivirus>

Buzón de voz y Sígueme: <https://telnor.com/web/negocios/servicios-digitales>

En caso de que el cliente se comunique a nuestros centros de atención telefónica, el comercializador indicará los detalles comerciales y requisitos de cada producto.

### **Descripción**

#### **Tienda en línea + Página Web**

En el caso particular de Tienda en Línea + Página Web solo aplica para nuevos servicios y planes mensuales que actualmente están a la venta y se denominan: Comercia 12 (\$299), Comercia 10 (\$599), Comercia 100 (\$999).

3 meses sin costo a partir de la fecha de contratación, después de ese periodo se comenzará a cobrar de forma mensual el precio del plan de tienda en línea contratado de acuerdo con las tarifas vigentes.

La cancelación anticipada de los planes de tienda en línea no genera cargos.

Incluye el registro de dominio con terminación .com.mx

Aplica para cualquier cliente Telnor con línea activa Residencial, Negocio o Empresarial.

Una tienda por línea Telnor.

Un dominio por línea Telnor.

Términos y condiciones en [telnor.com/terminosnegocio](http://telnor.com/terminosnegocio)

### **Office 365**

6 meses sin costo a partir de la fecha de contratación, hasta para 3000 usuarios de la licencia Office 365 Empresarial 1 (Office 365 E1 Demo \$129 al mes) después de ese periodo se comenzará a cobrar de forma mensual el precio de los usuarios asignados y activos de acuerdo con las tarifas vigente del plan equivalente con costo.

La cancelación anticipada no genera cargos.

Solo aplica para clientes nuevos que previamente no hayan contratado Office 365 con Telnor.

Incluye el registro de dominio con terminación .com.mx

Aplica para cualquier cliente Telnor con línea activa Residencial, Negocio o Empresarial.

Términos y condiciones en [telnor.com/terminosnegocio](http://telnor.com/terminosnegocio)

### **Videoconferencia Telnor**

Sin costo hasta el 15 de julio a partir de la fecha de contratación, en cualquiera de los planes mensuales \$189, \$289, \$389, \$599 y \$999, después de ese periodo se comenzará a cobrar de forma mensual el precio de los usuarios asignados y activos de acuerdo con las tarifas vigentes.

La cancelación anticipada no genera cargos.

Solo aplica para contrataciones nuevas del Servicio de Videoconferencia Telnor.

Aplica para cualquier cliente Telnor con línea activa Residencial, Negocio o Empresarial.

Proceso de contratación/activación hogar y negocio:

Ingresa a [Telnor.com](http://Telnor.com)>Negocios>>Servicios>Conectividad>Comunicación>Videoconferencia

- Elige el plan de acuerdo a tus necesidades
- Ingresa a Mi Telnor con tu cuenta o genera una
- Realiza la configuración de tu sesión
- Valida tus datos en el formulario
- Recibe confirmación de contratación y mail con claves de acceso a la plataforma.

Consulta proceso de contratación/activación para clientes hogar y negocio, términos y condiciones en [telnor.com/terminosnegocio](http://telnor.com/terminosnegocio)

Consulta proceso de contratación/activación para clientes empresariales, términos y condiciones en <https://www.telnor.com/web/empresas/videoconferencia-telnor>

### **Audioconferencia Telnor**

Sin costo hasta el 15 de julio a partir de la fecha de contratación hasta 25 participantes en planes mensuales \$89, \$159 y \$199, después de ese periodo se comenzará a cobrar de forma mensual el precio de los usuarios asignados y activos de acuerdo con las tarifas vigentes.

La cancelación anticipada no genera cargos.

No incluye el consumo generado por tráfico de voz local, internacional y mundial.

Solo aplica para clientes nuevos que no tengan Audioconferencia.

Aplica para cualquier cliente Telnor con línea activa Residencial, Negocio o Empresarial.

Términos y condiciones en [telnor.com/terminosnegocio](https://www.telnor.com/terminosnegocio)

Consulta proceso de contratación/activación para clientes empresariales, términos y condiciones en <https://www.telnor.com/web/empresas/soluciones-audioconferencia>

### Claro drive

Sin costo por tiempo indefinido para todos los clientes con Paquete Infitum y disponible a partir de los 20 megas de velocidad. Servicio sujeto a la cantidad de almacenamiento que corresponda a cada Paquete descrito en la oferta comercial vigente para clientes hogar en <https://telnor.com/web/hogar/claro-drive> y negocio en <https://telnor.com/web/negocios/clarodrive>

Proceso de activación:

- Ingresa a [www.telnor.com](http://www.telnor.com) → valores infinitum → comunicación → Claro Drive
- Elige el plan que quieres activar
- Ingresa con las credenciales de Mi Telnor o crea tu cuenta.
- Ingresa el correo electrónico con el que quieres dar de alta tu cuenta Claro Drive.
- Confirma la información
- Tu cuenta Claro Drive ha sido creada
- Recibirás un correo con una contraseña temporal

Si lo requieres elige un plan con mayor capacidad (es necesario que tú número Telnor este validado).

Paquetes Infitum	100GB	200GB	300 GB	1024GB
389, 389+Vel. Adic., 435, NAKED 20MB y 30MB, Paq. Inf. Play 20, 30 y 40, Inf. Play 20 y 30.	✓	\$19	\$36	\$169
499, 599, 699, NAKED 100MB, Paq. Inf. Play 150, Inf. Play 150.	-	✓	\$36	\$169
999, 1399, 1499, NAKED 200MB, Paq. Inf. Play 200 e Inf. Play 200	-	-	✓	\$169

✓ **Servicio sin costo**

### **Seguridad Internet**

Promoción incluida sin costo para todos los clientes con Paquete Infinitum Negocio, sujeto a una licencia para una computadora por Paquete en modalidad 399, 549, 799, 1499, 1289 y descrito de acuerdo a la oferta comercial vigente, para más información consultar términos y condiciones en [telnor.com/terminosnegocio](http://telnor.com/terminosnegocio)

Aplica para cualquier cliente Telnor con línea Comercial/Negocio en Paquete.

### **Anvitivirus MacAfee**

Promoción incluida sin costo por tiempo indefinido para todos los clientes Infinitum y descrito de acuerdo a la oferta comercial vigente, para más información consultar términos y condiciones en <https://telnor.com/web/hogar/antivirus>

McAfee protege hasta 3 dispositivos con Windows y Mac.

Proceso de activación:

- Ingresa a <https://mitelnor.telnor.com/web/hogar/login> para comenzar tu contratación, con tu cuenta Mi Telnor o crea una.
- Elige Antivirus, acepta Términos y Condiciones y descárgalo.
- Instala en tu computadora y comienza a disfrutar del servicio.

Es posible contratar protección para 2 dispositivos adicionales por \$79 al mes, como parte del servicio "Seguridad Total", el cual incluye equipos Android e iOS.

### **Servicios Digitales Sígueme y Buzón de Voz**

Ser cliente con servicio de voz para activar y utilizar los servicios digitales Sígueme y Buzón de Voz sin costo por su uso.

### **Activación de los servicios**

Dichas promociones serán difundidas a nuestros clientes a través de medios dirigidos: correo electrónico, SMS, telnorvox, banners en Telnor.com y Sitios WiFi Móvil y medios masivos como: Redes Sociales.

El cliente podrá hacer la activación de estas soluciones a través de nuestros medios digitales: [telnor.com](http://telnor.com), chat en línea y Mi Telnor siguiendo el proceso regular de contratación en cada una de las fichas de información de las soluciones, permitiendo tenerlos activos sin costo para uso. Y a través de nuestros canales telefónicos como 800 123 2222, 800 123 0321 y 800 123 3535, especificando al comercializador el plan a elegir y dando consentimiento para su contratación.

### **Cancelación de los servicios**

Una vez concluida la promoción SIN costo en sus diferentes modalidades, el cliente deberá comunicarse o solicitar la baja del servicio en nuestros canales para no recibir el cobro de este, en

caso de que no sea así, lo verá reflejado en su siguiente factura y podrá continuar con el uso del servicio mediante el plan que haya elegido con pago mensual y cargo a su Recibo Telefónico.

En el caso de que el cliente desee hacer la cancelación de su servicio deberá seguir el proceso de recuperación de información (para soluciones como Claro drive, Office 365 1 TB en Plan Empresarial y Servidor Virtual) que le indique el comercializador en cualquiera de nuestros canales de atención por medio del 800 123 22, 800 123 03 21 y 800 123 35 35, pudiendo también solicitarlo con su ejecutivo de cuenta si es que el cliente se encuentra en modalidad Cuenta Maestra/Empresarial), siendo esta responsabilidad del cliente realizar el proceso de restauración y copia de información previo a la fecha indicada por el comercializador de cancelación de servicio. En el caso de soluciones como Videoconferencia, Audioconferencia, Tienda en Línea + Página Web, Seguridad Internet, Anvitivirus MacAfee el comercializador indicará al cliente la fecha en la que ya no podrá tener acceso y uso del servicio.

### **Consideraciones**

Aquellos clientes que deseen adquirir la promoción de alguna de las soluciones además deberán estar al corriente con sus pagos de acuerdo a la fecha de vencimiento de su facturación que se le comunica a través de su Recibo Telnor de forma mensual, no presentar adeudos o suspensión del servicio y concluir con los procesos de activación/contratación que corresponda a cada una de las soluciones antes mencionadas descritas.

Ningún beneficio podrá ser canjeado total o parcialmente por su equivalente en dinero, ni será reembolsable algún servicio o parte del servicio no utilizado. El cliente no podrá rebasar el límite de personas, capacidades o condiciones del servicio contratado, ya que éste está sujeto al plan elegido y activado por él. No se incluyen gastos de instalación o movilidad de datos, en caso de que el cliente desee utilizarlo a través de dispositivos móviles.

Con el propósito de favorecer al mayor número de clientes, se activará un servicio por Paquete Infinitum a excepción de los clientes empresariales con Cuenta Maestra que podrán activar hasta 10 servicios de la misma solución.

Los clientes que ya cuenten con alguna de estas soluciones en uso no podrán ejercer o demandar la promoción actual.

Queda prohibido hacer uso de los servicios para otros fines diferentes al uso personal del cliente, es decir no se autoriza su uso con fines de comercialización, reventa o cualquier forma de explotación sin autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones y en cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Ninguna de estas promociones considera el uso sin costo de servicios de Conectividad y Comunicación como lo son Infinitum o servicios de voz.

### **Vigencia**

Documento vigente al 15 de julio de 2020 a las 23.59 hrs.