

## TÉRMINOS Y CONDICIONES WIFI NEGOCIO BÁSICO

### PRIMERA. DEFINICIONES

**EL CLIENTE:** Persona física o moral que mantiene contratado con TELNOR un paquete Infinitum Negocio o bien que tenga contratado el servicio de Infinitum Puro.

**DISPOSITIVO WIFI:** Dispositivo WiFi Access Point, propiedad de TELNOR que se le entrega a EL CLIENTE en calidad de comodato con el cual podrá realizar todas las funcionalidades del SERVICIO pudiendo consultarse las especificaciones de cada uno de dichos dispositivos en la página: [www.telnor.com/wifinegocio](http://www.telnor.com/wifinegocio).

**GUÍA RÁPIDA DEL SERVICIO:** Documento que se incluye en el kit del Dispositivo Wifi que se le entrega a EL CLIENTE.

**MANUAL DE USUARIO:** Documento disponible en [www.telnor.com/wifinegocio](http://www.telnor.com/wifinegocio), que informa a EL CLIENTE sobre la configuración del Dispositivo Wifi y de sus funcionalidades.

**PORTAL WEB:** Página web que permite a EL CLIENTE administrar el acceso a Internet de sus USUARIOS FINALES AUTORIZADOS, en la que podrá monitorear en tiempo real el uso de la red Wifi y acceder a reportes de utilización de esta última.

**SERVICIO: Servicio WIFI NEGOCIO BÁSICO** Servicio prestado por TELNOR mediante el cual EL CLIENTE ofrece en su negocio conectividad con tecnología inalámbrica de tipo Wifi a sus USUARIOS FINALES AUTORIZADOS, para que puedan conectar cualquier equipo de cómputo o dispositivo móvil que cuente con tecnología WiFi. A través de este SERVICIO EL CLIENTE podrá administrar el acceso a Internet de sus USUARIOS FINALES AUTORIZADOS, brindándole la posibilidad de personalizar la página de bienvenida a su red Wifi, limitar el uso del ancho de banda, restringir el acceso a sitios o aplicaciones que EL CLIENTE determine y visualizar en tiempo real el tráfico o el uso de la red aplicando las configuraciones que desee sobre la misma.

**USUARIOS FINALES AUTORIZADOS:** Usuarios o clientes que acuden al negocio de EL CLIENTE, a los cuales este último les autoriza la conectividad de Internet a través de la red Wifi para sus equipos de cómputo y dispositivos móviles.

**CANAL DE VENTA:** Medio seleccionado por TELNOR para llevar el producto al CLIENTE, tales como Centros de Atención TELNOR, CEICOS, TELNOR.com, CECOR, Fielders, Todos Promotores y ADSA.

### SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE SERVICIO

Las características del SERVICIO son las siguientes:

- Permite a EL CLIENTE ofrecer conectividad de Internet en su negocio a los USUARIOS FINALES AUTORIZADOS mejorando la experiencia de navegación de estos últimos, así como conocer los hábitos de navegación y promover su negocio a través de la página de bienvenida.
- EL CLIENTE podrá administrar a través de las funcionalidades del SERVICIO el tráfico de la red Wifi, monitorear en tiempo real y tener visibilidad de su uso.
- EL SERVICIO es autoinstalable, ya que el CLIENTE podrá realizar la instalación sin necesidad de la visita de personal técnico, conforme a las indicaciones establecidas en la GUÍA RÁPIDA DEL SERVICIO que viene incluida en el kit del Dispositivo Wifi.

- EL SERVICIO es autoconfigurable, ya que el CLIENTE podrá realizar la configuración de su red Wifi así como personalizar la página de bienvenida, limitar el uso de la misma y restringir los accesos, conforme se establece en el MANUAL DE USUARIO.

Dichas características o modalidades se describen en el Anexo "1" de los presentes Términos y Condiciones.

### TERCERA. OPCIONES DE DISPOSITIVOS WIFI QUE PUEDEN CONTRATARSE

El CLIENTE puede contratar hasta 3 (tres) Dispositivos Wifi por sitio, dependiendo del tamaño del sitio en el que se desee instalar el SERVICIO. Cada Dispositivo Wifi cubre una superficie promedio de hasta 100 metros cuadrados en áreas abiertas y soporta en promedio hasta 20 equipos de cómputo o dispositivos móviles conectados al mismo tiempo.

### CUARTA. ENTREGA DEL DISPOSITIVO WIFI

La entrega del Dispositivo Wifi se realizará de la siguiente forma:

Si el CLIENTE contrató EL SERVICIO vía Tienda Comercial TELNOR, el Dispositivo Wifi se le entregará una vez que haya firmado los presentes Términos y Condiciones, esto aplicará únicamente si la Tienda Comercial TELNOR cuenta con Dispositivos Wifi disponibles, en caso contrario, se le enviará a EL CLIENTE a su domicilio dentro de los 7 días naturales siguientes a la fecha de contratación del SERVICIO.

En caso de que EL CLIENTE haya realizado la contratación con entrega a domicilio a través de cualquier canal de venta TELNOR, el Dispositivo Wifi le será enviado dentro de los 7 días naturales posteriores a su solicitud. EL CLIENTE al firmar el acuse de recibido del Dispositivo Wifi acepta lo estipulado en los presentes Términos y Condiciones.

El acuse de recibido debe ser firmado y/o aceptado por el titular de la línea y en caso de corresponder a una persona moral por su representante legal.

EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación del SERVICIO sin cargo alguno cuando no haya recibido el (los) Dispositivo (s) Wifi, en las Tiendas Comerciales TELNOR o en su domicilio llamando al **8001230321**.

### QUINTA. PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que EL CLIENTE cuente con el Dispositivo Wifi, deberá llamar al Centro de Atención y Soporte Técnico al número **8001239434**, donde recibirá la asesoría necesaria para recibir su usuario y contraseña de acceso al portal en donde podrá realizar la personalización del SERVICIO. Asimismo, EL CLIENTE puede solicitar con costo a TELNOR la instalación asistida del SERVICIO ó cualquier modificación conforme se establece en el Anexo "3" de los presentes Términos y Condiciones.

### SEXTA. CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO

La configuración del SERVICIO la podrá realizar el CLIENTE conforme a lo establecido en el MANUAL DE USUARIO

mediante el ingreso al PORTAL WEB con el usuario y contraseña que haya definido durante la activación.

#### **SÉPTIMA. CAMBIO DE DOMICILIO**

En caso de que EL CLIENTE requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio de Internet, respecto al cual está vinculado el SERVICIO deberá notificarlo al Centro de Atención y Soporte Técnico al número **8001230321**, para que: (i) TELNOR pueda llevar a cabo la reubicación de servicio de Internet, en el entendido de que el CLIENTE será responsable de realizar la desinstalación y reubicación del Dispositivo WiFi, con el mayor cuidado y diligencia y conforme a las instrucciones de desinstalación e instalación del Dispositivo WiFi. No será necesario que EL CLIENTE vuelva a realizar la activación del SERVICIO, en el entendido de que la activación que realizó inicialmente seguirá funcionando en el nuevo domicilio; y (ii) En caso de no existir las facilidades técnicas o la infraestructura en el nuevo domicilio respecto al servicio de internet asociado al SERVICIO, se ofrecerá la baja del SERVICIO sin penalización alguna para EL CLIENTE.

#### **OCTAVA. SOPORTE TÉCNICO**

El SERVICIO contará con soporte técnico telefónico, durante la vigencia del SERVICIO, llamando al teléfono **8001239434**, en un horario de 9:00 a 21:00 horas de lunes a domingo.

EL CLIENTE reconoce y acepta que en caso de que el SERVICIO no pueda ser prestado por fallas o daños imputables a EL CLIENTE en el Dispositivo WiFi, este último deberá, cubrir el costo por el reemplazo de un nuevo Dispositivo WiFi para continuar recibiendo el SERVICIO.

Las actividades de soporte técnico telefónico serán:

- (i) Apoyo para la activación del SERVICIO.
- (ii) Apoyo para la configuración inicial del SERVICIO.
- (iii) La atención a fallas del SERVICIO se proporcionará durante la vigencia del SERVICIO.

#### **NOVENA. REEMPLAZO DEL DISPOSITIVO WIFI**

En caso de falla del SERVICIO, EL CLIENTE deberá reportarla en forma inmediata al número **8001239434** con el objeto de que se proceda a determinar la falla que en su caso, pueda presentar el Dispositivo WiFi.

En caso de que la falla del SERVICIO se origine en el Dispositivo WiFi, se procederá de acuerdo con lo siguiente: (i) si la falla del Dispositivo WiFi no es atribuible a EL CLIENTE, TELNOR realizará el reemplazo del mismo sin cargo alguno para EL CLIENTE; y (ii) si la falla es resultado de daño, afectación, causado por EL CLIENTE, o robo del Dispositivo WiFi, éste deberá cubrir el cargo por reemplazo del Dispositivo WiFi, mismo que le será cobrado en la factura (Recibo); en ambos casos, el reemplazo se efectuará de conformidad con lo establecido en el Anexo "2" de los presentes Términos y Condiciones.

#### **DÉCIMA. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO**

EL CLIENTE se obliga a pagar a TELNOR el SERVICIO de manera Mensual la cantidad correspondiente conforme al número de Dispositivo (s) Wifi contratados:

- i) Precio por cada Dispositivo WiFi: el Cargo Mensual a 12 meses será de \$489.00 (cuatrocientos ochenta y nueve pesos 00/100 M.N.) con IVA incluido.
- ii) Precio por cada Dispositivo WiFi: el Cargo Mensual a 24 meses será de \$299.00 (doscientos noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) con IVA incluido
- iii) Precio por cada Dispositivo WiFi: el Cargo Mensual a 36 meses será de \$199.00 (ciento noventa y nueve pesos 00/100 M.N.) con IVA incluido.

El Cargo Mensual del SERVICIO es adicional al que se aplique por el servicio de acceso a Internet y es independiente de cualquier otro cargo por otros Servicios que se le presten a EL CLIENTE y por ende no incluye cargos tales como servicio medido, larga distancia o cualquier otro servicio contratado en la Línea TELNOR.

La facturación de los cargos antes señalados se realizará a través de la factura (Recibo) y deberán ser pagados en la fecha señalada en el mismo.

EL CLIENTE reconoce y acepta, que en caso de que los Cargos Mensuales del SERVICIO no puedan incluirse en la factura (Recibo) correspondiente, como resultado de la baja o terminación del Paquete Infinitum Negocio o Infinitum Puro, dichos Cargos Mensuales se facturarán a través de un número virtual.

Si por cualquier circunstancia EL CLIENTE no recibe la factura (Recibo) en su domicilio, éste se obliga a: (i) consultar el mismo a través de la página web [www.TELNOR.com](http://www.TELNOR.com) ó bien solicitar de manera gratuita una copia en cualquier Tienda Comercial de TELNOR, dentro del horario de atención de 8:00 a 15:00 horas de Lunes a Viernes, y (ii) efectuar el pago correspondiente.

EL CLIENTE reconoce y acepta que el cobro del SERVICIO le será facturado en el mismo recibo en que se factura el servicio de acceso a Internet

Las PARTES acuerdan, que si el pago del SERVICIO no es cubierto por EL CLIENTE dentro de la fecha límite de pago, estipulada en la factura (Recibo), TELNOR suspenderá el acceso al Portal Web del SERVICIO WiFi Negocio Básico de forma remota, teniendo como consecuencia que el CLIENTE no pueda monitorear, realizar cambios en la configuración, y cualquier otra funcionalidad que se pueda realizar con el SERVICIO WiFi Negocio Básico. Una vez que EL CLIENTE haya realizado el pago pendiente, TELNOR, restablecerá el acceso al Portal Web del SERVICIO WiFi Negocio Básico. Para restablecer el acceso al Portal Web, EL CLIENTE deberá llamar al número **8001239434**.

Las partes acuerdan que en caso de que EL CLIENTE solicite el servicio de Instalación Asistida del SERVICIO tendrá un precio de (i) \$789.00 (setecientos ochenta y nueve pesos 00/100 M.N.) en una sola exhibición, ó (ii) \$274.00 (Doscientos setenta y cuatro pesos 00/100 M.N.) en tres exhibiciones.

Dichos cargos serán integrados en el recibo TELNOR.

#### **DÉCIMA PRIMERA. RESPONSABILIDAD**

EL CLIENTE deberá abstenerse de hacer uso del SERVICIO para fines diferentes a los indicados en la Clausula Segunda de los presentes Términos y Condiciones.

En virtud de que en Internet existe información que puede incluir imágenes, sonidos, textos u otros contenidos que algunas personas pueden encontrar ofensivos o no aptos para menores de edad, será responsabilidad de EL CLIENTE permitir el uso del Internet a través de EL SERVICIO a menores de edad quienes eventualmente pudieran acceder a este tipo de información.

EL CLIENTE será responsable de tomar las medidas que sean necesarias para evitar el acceso al SERVICIO a cualquier tercero que no se encuentre dentro del domicilio de EL CLIENTE.

Queda bajo la responsabilidad de EL CLIENTE limitar, restringir, evitar, prohibir e impedir que cualquier tercero haga mal uso, abuso o uso no autorizado del SERVICIO.

EL CLIENTE será responsable del uso que permita a los USUARIOS FINALES AUTORIZADOS, en su red WiFi.

EL CLIENTE libera expresamente a TELNOR de cualquier responsabilidad que se derive o se relacione con accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información que EL CLIENTE y/o sus USUARIOS FINALES AUTORIZADOS consulten, transmitan o reciban a través del SERVICIO y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso que EL CLIENTE y/o sus USUARIOS FINALES AUTORIZADOS le den al SERVICIO.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. VIGENCIA, CANCELACIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

Las partes están de acuerdo en que la vigencia de EL SERVICIO sea de 36, 24 ó 12 para EL CLIENTE contados a partir de la fecha de su contratación.

TELNOR podrá dar por terminado anticipadamente el SERVICIO de forma inmediata y sin necesidad de declaración judicial en caso de que EL CLIENTE incumpla a cualquiera de sus obligaciones establecidas en los presentes términos y condiciones y sus Anexos, con el único requisito de dar aviso por escrito a EL CLIENTE con 30 (treinta) días de anticipación a la fecha efectiva de terminación.

Se notificará a EL CLIENTE el término de su plazo para la renovación, baja ó cambio de plazo. En caso de no obtener respuesta de EL CLIENTE se renovará de manera mensual

para dar continuidad a las operaciones del cliente con la

posibilidad de solicitar la baja en el momento que lo indique. ,

A dicha renovación del SERVICIO le serán aplicables los presentes términos y condiciones.

En la baja del servicio EL CLIENTE deberá devolver el (los) Dispositivo(s) WiFi propiedad de TELNOR y sus accesorios

en un plazo no mayor a 5 días hábiles en cualquier Tienda Comercial TELNOR.

#### **DÉCIMA TERCERA. PENALIZACIÓN POR TERMINACIÓN ANTICIPADA**

En caso de que EL CLIENTE de por terminado anticipadamente este SERVICIO antes del plazo establecido en la cláusula décima segunda de los presentes términos y condiciones, éste acepta cubrir en una sola exhibición por concepto de Pena Convencional la cantidad que resulte de multiplicar el Cargo Mensual de el SERVICIO por el número de Dispositivo (s) Wifi contratados por los meses restantes

Lo anterior, sin perjuicio de que le sean aplicables los cargos correspondientes en caso de que EL CLIENTE no devuelva el (los) Dispositivo (s) Wifi conforme a los presentes términos y condiciones y Anexos.

#### **DÉCIMA CUARTA. ANEXOS**

Los anexos de estas Términos y Condiciones forman parte integrante del mismo y contienen derechos y obligaciones a cargo de las mismas que son plenamente reconocidos por ellas.

#### **DÉCIMA QUINTA. NOTIFICACIONES**

Todas las notificaciones que las PARTES deban darse conforme a los presentes Términos y Condiciones se efectuarán en los domicilios que a continuación se señalan:

##### **TELNOR:**

Parque Vía 198, Alcaldía Cuauhtémoc, C. P. 06500, Ciudad de México

##### **EL CLIENTE:**

Domicilio registrado en la Línea TELNOR en la cual se contrató el SERVICIO.

En caso de cambio de domicilio para recibir notificaciones las PARTES se obligan a dar el aviso correspondiente a la otra parte con 15 (quince) días naturales de anticipación a que dicho cambio de domicilio ocurra. En tanto las PARTES no se notifiquen por escrito el cambio de domicilio, todas las notificaciones se entenderán válidamente practicadas en los domicilios indicados en los presentes Términos y Condiciones.

#### **DÉCIMA SEXTA. JURISDICCIÓN**

Para la aplicación e interpretación de los presentes Términos y Condiciones, las partes convienen en someterse expresamente a la competencia de los Tribunales de la Ciudad de México y en consecuencia renuncian a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios particulares presentes o futuros o por cualquier otra causa

Leídos los Términos y Condiciones del SERVICIO se suscriben por duplicado, quedando un tanto original en poder de TELNOR y el otro tanto en poder de EL CLIENTE, los cuales se firman por las PARTES en la Ciudad de

\_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Acepto las presentes Términos y Condiciones antes descritas y firmo de conformidad

**Nombre o Razón Social:**

\_\_\_\_\_

**Nombre del Representante Legal o Persona Autorizada:**

\_\_\_\_\_

**Fecha de Firma:**

\_\_\_\_\_

**Firma de Aceptación:**

\_\_\_\_\_

## ANEXO "1"

### MODALIDADES Ó CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:

**SERVICIO WIFI NEGOCIO BÁSICO (SERVICIO):** Servicio prestado por TELNOR que le brindará la posibilidad al CLIENTE de ofrecer conectividad WiFi a sus USUARIOS FINALES AUTORIZADOS en su negocio, para que puedan conectar cualquier equipo de cómputo o dispositivo móvil que cuente con tecnología WiFi, dentro de su negocio cuando lo requieran dichos USUARIOS FINALES AUTORIZADOS.

Servicio dirigido para el sector pequeña y mediana empresa, como locales comerciales que ofrecen el acceso a Internet a sus clientes y empleados.

#### El SERVICIO incluye:

- Dispositivo WiFi: Dispositivo WiFi, El CLIENTE podrá adquirir en comodato desde 1 (uno) y hasta 3 (tres) Dispositivos WiFi por sitio, según lo requiera. Cada Dispositivo WiFi incluye un power inyector (adaptador de corriente) para energía, un cable de red de 1 metro y un cable de red de 5 metros. Cada Dispositivo WiFi soporta en promedio a 20 dispositivos móviles y/o equipos de cómputo con tecnología WiFi concurrentes, tiene garantía de 3 años, tiene un portal de administración y configuración del Dispositivo WiFi en la nube, el CLIENTE podrá configurar una página de bienvenida a la red WiFi del CLIENTE que servirá como primer punto de acceso de los USUARIOS FINALES AUTORIZADOS a la red WiFi del CLIENTE, además tiene una cobertura de 100 metros cuadrados en áreas abiertas.
- Durante el tiempo en el que el Dispositivo Wifi se encuentre en el domicilio del CLIENTE será responsabilidad de este último, el cuidado, uso del mismo y de sus componentes, en el entendido de que el Dispositivo WiFi es propiedad de TELNOR. El SERVICIO es auto instalable y auto configurable por lo que EL CLIENTE realiza la instalación del Dispositivo WiFi, así como la administración, configuración, monitoreo y visualización del mismo, sin necesidad de la asistencia física de personal técnico, sin incurrir en gastos de instalación, basándose en la GUÍA RÁPIDA DEL SERVICIO que viene incluida en el kit del Dispositivo Wifi.
- Licencia por 12, 24 ó 36 meses: Con esta licencia, EL CLIENTE podrá configurar, monitorear y administrar elSERVICIO.

#### Responsabilidades del CLIENTE y USUARIOS FINALES AUTORIZADOS:

- EL CLIENTE deberá contar con la infraestructura necesaria para que se pueda(n) conectar el (los) Dispositivo(s) Wifi contratado(s) tales como: cableado eléctrico y estructurado (categoría 5e o superior) disponible para la conexión del Dispositivo Wifi, en la ubicación recomendada. Si no cuenta con ello podrá utilizar el cable de red que se proporciona como parte del SERVICIO y conectar directo al Modem.
- Cada sitio en el que EL CLIENTE pretenda instalar el Dispositivo Wifi debe cumplir con los requisitos de instalación indicados en la GUÍA RÁPIDA DE INSTALACIÓN.
- Es responsabilidad de EL CLIENTE contar con el paquete de Infinitum de cuando menos 10Mbps y proveer la energía eléctrica (57 V, 350MA) para el correcto funcionamiento del DISPOSITIVO WIFI.
- Avisar con al menos 5 días de anticipación a Soporte Telefónico, sobre cualquier cambio físico en sus instalaciones o de infraestructura que pueda afectar la calidad del SERVICIO.
- EL CLIENTE se constituye responsable del buen uso y conservación de la infraestructura que se le otorgan para la obtención y uso del SERVICIO contratado en el plazo de 12, 24 o 36 meses, finalizado el plazo EL CLIENTE tendrá la opción de renovar el SERVICIO por periodos de 12, 24 o 36 meses. En caso de no renovar EL SERVICIO, EL CLIENTE deberá devolver el (los) Dispositivo(s) WiFi propiedad de TELNOR y sus accesorios en un plazo no mayor a 5 días hábiles en cualquier Tienda Comercial TELNOR.

## **Anexo "2"**

### **DISPOSITIVO WIFI**

#### **1. DISPOSITIVO(s) WIFI.**

EL CLIENTE reconoce y acepta que el (los) DISPOSITIVO(s) WIFI y sus componentes los recibe en calidad de comodato, en consecuencia EL CLIENTE se constituye en responsable del buen uso y conservación del mismo, debiendo incluso conectar dicho(s) equipo (s) a un equipo regulador de voltaje que lo proteja de cualquier posible daño que sea causado por descargas eléctricas.

En todo momento se podrán realizar modificaciones a la configuración del (s) Dispositivo(s) WiFi a fin de mejorar el desempeño del SERVICIO o bien, se podrá reemplazar el mismo sin costo para EL CLIENTE cuando se considere que el (los) Dispositivo(s) WiFi es (son) inadecuado para el correcto funcionamiento del SERVICIO.

Para el funcionamiento del (los) Dispositivo(s) WiFi será necesario que EL CLIENTE conecte dicho (s) Dispositivo(s) WiFi a una instalación eléctrica que cumpla con los requisitos técnicos determinados por el fabricante del mismo, los cuales se señalan en el manual de uso que se entregará conjuntamente con el equipo correspondiente, además de contar con el suministro de energía eléctrica continuo que conforme a los requisitos técnicos señalados en el manual sean necesarios.

Las modificaciones que por solicitud de EL CLIENTE se realicen al (los) Dispositivo(s) WiFi y que tengan un costo para EL CLIENTE, previo a realizar las mismas, se deberá: (i) notificar a EL CLIENTE el costo que impliquen éstas y (ii) contar con la autorización de EL CLIENTE para implementarlas.

Las modificaciones a la configuración del (los) Dispositivo(s) WiFi podrán realizarse en el domicilio de EL CLIENTE o vía remota sin que lo anterior constituya una modificación a los términos y condiciones establecidos en las presentes Términos y Condiciones.

Queda prohibido a EL CLIENTE realizar cualquier modificación al Dispositivo(s) WiFi o conectar al (los) mismo (s), aparatos y/o dispositivos diferentes a los accesorios de él (los) Dispositivo(s) WiFi y al equipo regulador de voltaje. En caso de contravenir lo estipulado en el presente párrafo, EL CLIENTE será responsable de los daños y perjuicios que resulten, sin perjuicio del derecho de TELNOR de cancelar los presentes Términos y Condiciones.

#### **2. PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

Una vez que EL CLIENTE cuente con el Dispositivo WiFi, podrá realizar la personalización del SERVICIO ingresando [www.telnor.com/wifinegocio](http://www.telnor.com/wifinegocio) o llamando al Centro de Atención y Soporte Técnico al número **800 123 9434**.

En caso de que por alguna circunstancia ajena a EL CLIENTE y a TELNOR no pueda llevar a cabo la activación del SERVICIO, TELNOR reemplazará el (los) Dispositivo(s) WiFi por uno de similares características, conforme a lo establecido en el numeral 3 del presente Anexo.

#### **3. REEMPLAZO DEL DISPOSITIVO WIFI.**

En caso de falla del Dispositivo WiFi, TELNOR procederá a reemplazar el mismo, siempre y cuando EL CLIENTE entregue el (los) Dispositivo(s) WiFi dañado(s) al personal de mensajería que hará la entrega del Dispositivo WiFi de reemplazo, previa validación de la falla en el Centro de Atención y Soporte Técnico llamando al número **800 123 9434** conforme a lo establecido en el numeral 2 del presente Anexo.

En caso de que la falla del Dispositivo Wifi sea imputable a EL CLIENTE, o en caso de robo o extravío del (los) Dispositivo (s) Wifi, EL CLIENTE reportará a TELNOR lo anterior al Centro de Atención y Soporte Técnico al número **800 123 0321** con el objeto de que se le proporcione otro (s) Dispositivo(s) WiFi, quedando obligado EL CLIENTE a pagar, en una sola exhibición, el cargo por reemplazo por cada uno de (los) Dispositivo(s) WiFi que serían reemplazados, que corresponde a la cantidad de \$2,575.00 (Dos mil quinientos setenta y cinco pesos 00/100 M.N.), mismo(s) que le será(n) facturado(s) a EL CLIENTE por TELNOR en la siguiente factura (Recibo).

En caso de robo o extravío del Dispositivo WiFi, EL CLIENTE deberá acudir a Tienda Comercial TELNOR y pagar el cargo por reemplazo, que corresponde a la cantidad de \$2,575.00 (Dos mil quinientos setenta y cinco pesos 00/100 M.N.), el Dispositivo WiFi nuevo será entregado en ese momento si la Tienda Comercial TELNOR cuenta con Dispositivos WiFi disponibles, en caso contrario, se le enviará a EL CLIENTE a su domicilio dentro de los 7 días hábiles siguientes a la fecha del pago por reemplazo.

El reemplazo de (los) Dispositivo(s) WiFi se llevará a cabo en un plazo de 5 a 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que EL CLIENTE: (i) haya validado la falla en el Centro de Atención y Soporte Técnico llamando al número **800 123 9434**; o (ii) haya efectuado el reporte correspondiente en caso de robo o extravío.

#### **4. FALLAS EN EL DISPOSITIVO.**

Las partes acuerdan que, en caso de que el Dispositivo WiFi presente fallas o mal funcionamiento por causas no imputables a EL CLIENTE, éste deberá reportarlo al Centro de Atención y Soporte Técnico al número **800 123 9434**, a efecto de que éste sea sustituido por otro Dispositivo WiFi que cuente con características y especificaciones similares sin costo. EL CLIENTE reconoce y acepta que el Dispositivo WiFi entregado por TELNOR en sustitución del equipo defectuoso podrá ser nuevo, re manufacturado, usado o reciclado.

**5. DEVOLUCIÓN DEL DISPOSITIVO WIFI.**

En caso de terminación o cancelación de los presentes Términos y Condiciones, EL CLIENTE se obliga a devolver el (los) Dispositivo(s) WiFi y el (los) adaptador (es) de corriente en el estado en que los recibió, salvo por el deterioro causado por el uso normal de los mismos, en Tiendas TELNOR a más tardar dentro del plazo de 7 (siete) días naturales contados a partir de la fecha en que el CLIENTE notifique a TELNOR la terminación o cancelación del SERVICIO. Al momento de su devolución se proporcionará a EL CLIENTE una nota de recepción del (los) Dispositivo(s) WiFi la cual deberá contener el número de teléfono, nombre de EL CLIENTE y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.

**6. CARGO POR NO DEVOLUCIÓN DEL DISPOSITIVO WIFI.**

EL CLIENTE reconoce y acepta que en caso de terminación o cancelación de las presentes CONDICIONES DEL SERVICIO, EL CONSUMIDOR se obliga a devolver el(los) Dispositivo(s) WiFi en las Tiendas Comerciales TELNOR a más tardar dentro del plazo de 7 (siete) días naturales contados a partir de la fecha en que el CONSUMIDOR notifique a TELNOR la terminación del SERVICIO de conformidad con lo establecido en los numerales cuarto y quinto del presente Anexo, quedará obligado a pagar sin excepción y en una sola exhibición el cargo por concepto de no devolución por cada Dispositivo WiFi que tenga en su poder EL CLIENTE conforme al SERVICIO, la cantidad de \$2,575.00 (Dos mil quinientos setenta y cinco pesos 00/100 M.N.), mismo(s) que le será(n) facturado(s) a EL CLIENTE por TELNOR en la siguiente factura (Recibo).

## Anexo "3"

### INSTALACIÓN ASISTIDA WIFI NEGOCIO

En caso de contratación del servicio INSTALACIÓN ASISTIDA WIFI NEGOCIO las PARTES acuerdan que para efectos del presente Anexo se entenderá por:

INSTALACIÓN ASISTIDA WIFI NEGOCIO (SERVICIO): Servicio en sitio prestado por TELNOR a través de un técnico especializado que le brindará al CLIENTE la instalación y personalización de su servicio WiFi Negocio.

Servicio dirigido para el sector pequeña y mediana empresa, como locales comerciales que ofrecen el acceso a Internet a sus clientes y empleados.

#### El SERVICIO incluye:

- Programación de visita en sitio por un técnico especializado para la instalación y personalización del servicio WIFI NEGOCIO. Esta programación se realizará en una fecha y horario previamente acordado con el cliente.
- Revisión y verificación del kit para validar que se encuentran todos los componentes:
  - Equipo Access Point
  - Alimentador de corriente tipo PoE (Power inyector)
  - 2 cables de red (1 de 5 mts y 1 de 1mts)
  - Manual de instalación y configuración
- Inspección para valoración de instalación. Con la autorización y acompañamiento del cliente se realizará una inspección en el establecimiento para determinar en donde se encuentra el módem INFINITUM y de acuerdo a esto, ubicar el punto ideal para instalar la antena (de acuerdo a las especificaciones y recomendaciones del fabricante) considerando que el cable proporcionado en el kit es de 5m.  
Nota: En caso de que el cliente requiera cableado adicional se le informará al CLIENTE que dicha solicitud representará un costo extra
- Instalación. Se colocará el Equipo Acces Point en el punto seleccionado dentro del establecimiento.
- Configuración y personalización. Se le brindará apoyo para realizar la creación de redes inalámbricas (empleados y visitantes), personalización de la red (landing page con logo una imagen de 512kb e imagen para background), filtrado de contenido, segmentación de ancho de banda, configurar reporte del uso de clientes.  
Eliminación de la red WIFI NEGOCIO que aparece por default.
- Capacitación: Se capacitará al cliente para entrar al portal, se le explicará la configuración, se le compartirán videos e información.

\*La INSTALACIÓN ASISTIDA WIFI NEGOCIO podrá realizarse a Nivel Nacional en las zonas de cobertura que serán indicadas en el momento de la contratación.

Durante el tiempo en el que el Equipo Access Point se encuentre en el domicilio del CLIENTE será responsabilidad de este último, el cuidado, uso del mismo y de sus componentes, en el entendido de que el Equipo Access Point es propiedad de TELNOR.

#### Responsabilidades del CLIENTE y USUARIOS FINALES AUTORIZADOS:

- EL CLIENTE deberá contar con la infraestructura necesaria para que se pueda(n) conectar el (los) Equipo(s) Acces Point contratado(s) tales como: cableado eléctrico y estructurado (categoría 5e o superior) disponible para la conexión del Dispositivo Wifi, en la ubicación recomendada. Si no cuenta con ello podrá utilizar el cable de red que se proporciona como parte del SERVICIO y conectar directo al Modem.
- EL CLIENTE deberá estar en sitio para recibir el servicio de INSTALACIÓN ASISTIDA WIFI NEGOCIO, en caso de programarse y no estar aplicará el cobro del 50%.

**En caso de cambio de domicilio aplica el costo del servicio INSTALACIÓN ASISTIDA en caso de ser requerido por el cliente.**

#### Opciones de pago del servicio INSTALACIÓN ASISTIDA WIFI NEGOCIO:

- 1 pago por \$789.00 (Setecientos ochenta y nueve pesos 00/100 M.N.)
- 3 pagos de \$274.00 (Doscientos setenta y cuatro pesos 00/100 M.N.)

\*Precio con IVA incluido para clientes Infitum