

Términos y Condiciones de OnFiber SA de CV

1. Uso de la página

Al permanecer navegando por la presente página web, acepta la adhesión a los siguientes términos y condiciones. La presente página web está dirigida al público ubicado geográficamente en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Para poder hacer uso de la página web y contratar algún servicio, el usuario o solicitante deberá ser mayor de edad de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos (18 años en adelante), tener capacidad natural y legal para poder contratar o ser representado por quien legalmente pueda hacerlo.

Las publicaciones realizadas por OnFiber SA de CV tienen por objeto informar a los usuarios respecto de los servicios ofrecidos por OnFiber SA de CV, y al público en general, la información relativa a la empresa y a los servicios que se ofrecen, incluyendo tarifas, promociones, etc. OnFiber SA de CV se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento, modificaciones en la información contenida en su página web, sin que se entienda como cambio de condiciones para los usuarios vigentes.

La presente página web podrá consultar los diferentes productos y servicios (en lo sucesivo, los "Servicios y Productos") puestos a disposición por OnFiber SA de CV. OnFiber SA de CV podrá modificar los Servicios y Productos de la página web en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso, sin que eso implique cambios a las condiciones de los servicios de usuarios con una relación jurídica vigente con OnFiber SA de CV.

OnFiber SA de CV no se responsabiliza de ningún daño directo o indirecto por el uso indebido del sitio web.

2. Propiedad intelectual

OnFiber SA de CV es titular o licenciataria de todos los derechos sobre el software de la página web, así como los derechos de propiedad intelectual incluidos en la página, con

excepción de los derechos sobre signos distintivos de instituciones de carácter público, cuyas marcas están registradas a favor de sus respectivos titulares.

Está prohibido reproducir, copiar, modificar o crear obras derivadas del contenido de la página web, sin el previo consentimiento por escrito de OnFiber SA de CV.

Toda la información que se reciba en la presente página web (a excepción de los datos personales), como comentarios, sugerencias o ideas, se considerará cedida a OnFiber SA de CV a título gratuito.

La página puede contener enlaces de terceros, así como marcas registradas de terceros, mismos que son reconocidos como tal por OnFiber SA de CV. Los titulares de dichas marcas pueden solicitar la modificación o eliminación de dicha información.

Los derechos de propiedad intelectual respecto a los Servicios y Productos, incluidos las marcas, avisos y nombres comerciales, así como los nombres de dominio de la página web y los derechos de uso y explotación de éstos, son propiedad exclusiva de OnFiber SA de CV.

3. Propiedad intelectual de terceros

El usuario acuerda que las disposiciones que se establecen en el número 2 anterior, respecto de la titularidad de los derechos de OnFiber SA de CV, también son aplicables a los derechos de terceros respecto de los Servicios y Productos de las páginas enlazadas al portal.

4. Usos permitidos

El aprovechamiento de los Servicios y Productos del portal es exclusiva responsabilidad del usuario, quien en todo caso deberá servirse de ellos acorde a las funcionalidades permitidas en el propio portal y a los usos autorizados en los presentes Términos y Condiciones de Uso y Privacidad, por lo que el usuario se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las normas de uso y convivencia en Internet, las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, la legislación vigente del país donde el usuario se encuentre, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros. El portal es para el uso personal, por lo

que el usuario no podrá comercializar ni revender de manera alguna los Servicios y Productos.

5. Prohibiciones

El usuario no tiene el derecho de colocar hiperligas de y al portal, ni el derecho de colocar o utilizar los Servicios y Productos del portal en sitios o páginas propias o de terceros sin autorización previa y por escrito de OnFiber SA de CV. Asimismo, el usuario no tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro usuario el uso del portal.

6. Confidencialidad

OnFiber SA de CV está obligado a mantener confidencial la información que recibe por parte del usuario, conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos. De igual forma, OnFiber SA de CV resguardará en forma segura y confiable cualquier otra información que el usuario le proporcione, ya sea al inscribirse al portal o en cualquier otro momento posterior, incluyendo aquella información que el usuario proporcione a través de boletines, pizarras o plática en línea (chats), así como la información que obtenga OnFiber SA de CV a través de las Cookies que se describen en el número 11.

9. Privacidad y datos personales

Protección de datos personales

Para utilizar la funcionalidad de “Contrata ahora” disponible en la página web de OnFiber SA de CV, el usuario deberá proporcionar datos personales no sensibles, y éstos serán tratados por OnFiber SA de CV, de acuerdo con lo establecido en el aviso de privacidad que se contiene en la misma página de internet, contando con los medios físicos, administrativos y técnicos idóneos para para la protección de dichos datos personales.

10. Uso de la información no confidencial

Mediante el uso del portal, el usuario autoriza a OnFiber SA de CV a utilizar, publicar, reproducir, divulgar, comunicar públicamente y transmitir la información no confidencial, en

términos de lo establecido en la Ley Federal de los Derechos de Autor y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

11. Modificaciones

OnFiber SA de CV tendrá el derecho de modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones de Uso. En consecuencia, el usuario debe leer atentamente los Términos y Condiciones de Uso cada vez que pretenda utilizar el portal. Ciertos Servicios y Productos ofrecidos a los usuarios en y/o a través del portal están sujetos a condiciones particulares propias que sustituyen, completan y/o modifican los Términos y Condiciones de Uso. Por consecuencia, el usuario también debe leer atentamente las correspondientes condiciones particulares antes de acceder a cualquiera de los Servicios y Productos.

13. Términos y Condiciones particulares para servicios de acceso a internet residencial y empresarial para usuario final

Cobertura

Las contrataciones deberán estar siempre dentro de la zona de cobertura, misma que se puede consultar en la página web de OnFiber SA de CV. Cuando exista una solicitud de servicio que se encuentre fuera de la zona de cobertura, se le hará del conocimiento al solicitante y ésta no podrá ser procesada. Tampoco podrán procesarse solicitudes en caso de que las condiciones técnicas no sean las idóneas para la prestación del servicio, situación que se hará del conocimiento del solicitante.

Contratación de servicios

Proceso y requisitos:

El titular del contrato debe presentarse en las oficinas correspondientes a la localidad en que requiera la prestación del servicio, marcar al call center, enviar un correo al establecido en la página de internet de OnFiber SA de CV o escribir a través del formulario de “Contrataciones” de la mencionada página y deberán presentar:

Personas físicas:

- a) Identificación (Credencial INE, Cédula Profesional, Pasaporte Mexicano, Pasaporte de Nacionalidad Extranjera, Permisos de Residencia Temporal/Definitiva, Licencia de Manejo, Credencial INAPAM, Cartilla Militar).
- b) Comprobante de domicilio (Recibo de luz, recibo de agua, recibo de predial, recibo telefónico, bancario o de servicios de telecomunicaciones fijos).
- c) RFC y domicilio fiscal.

Personas Morales:

- a) Copia del acta constitutiva e inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.
- b) Identificación del representante legal.
- c) Comprobante de domicilio para instalación.
- d) RFC y domicilio fiscal.
- e) En su caso, copia del poder e inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio.

Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión físico o electrónico.

Duración del procedimiento: Máximo 48 horas hábiles.

Persona facultada: La contratación la realiza la persona que será la titular del contrato o por el representante, en caso de personas morales.

Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda: Consultar en la página web de OnFiber SA de CV.

Instalación

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal de OnFiber SA de CV se presentará en el domicilio en el que se instalará el servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación correspondiente a los equipos y el servicio. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas.

Se deberá realizar el pago equivalente a la primera renta mensual del plan contratado previamente a la instalación de los mismos.

Contratos por cliente.

No existe un límite de contratos y servicios que una sola persona puede suscribir con OnFiber SA de CV, sin embargo, siempre deberán ser en domicilios distintos y todos los servicios deberán estar al corriente en los pagos correspondientes, en caso contrario se negará la posibilidad de suscripción de nuevos contratos hasta que los pagos sean regularizados.

Tarifas

En el estado de cuenta del usuario se podrá identificar la fecha máxima de pago de los servicios contratados. En caso de que el usuario no realice el pago de manera oportuna el servicio podrá ser suspendido por parte de OnFiber SA de CV.

La prestación del servicio se regirá bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo. De acuerdo con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, en la página de

internet de OnFiber SA de CV se encuentran publicados los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos. La totalidad de las tarifas de OnFiber SA de CV se pueden consultar en onfiber.com.mx.

Costo de reactivación

Si el servicio no se paga por el usuario de manera oportuna, OnFiber SA de CV podrá suspender el servicio, aplicando una tarifa de reactivación del mismo que se puede consultar en la página de internet de OnFiber SA de CV.

Equipos Terminales

En caso de cancelación del servicio, el usuario deberá entregar todos los equipos dados en comodato por OnFiber SA de CV. En caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo de acuerdo con el plan contratado.

Los equipos terminales que se proporcionan son módems con las siguientes características o similares, de acuerdo con el servicio contratado:

Instalación Antena

- Marca: Mercucys
 - Modelo: MW301R
 - Mercucys MW305R
 - TP-LINK TL-WR820N
 - Tenda F3 N300
 - Tenda N301
 - Ubiquiti Networks LBE-5AC-GEN2

- Ubiquiti Networks LBE-5AC-23
- Ubiquiti Networks LBE-M5-23
- Ubiquiti Networks AG-HP-5G-23
- Ubiquiti Networks AG-HP-2G-20
- Ubiquiti Networks LOCOM2
- Ubiquiti Networks LOCOM5
- Ubiquiti Networks NBE-5AC-16
- Ubiquiti Networks NBE-M5-16
- Ubiquiti Networks NBE-M5-19

Instalación Fibra

- ONUs Huawei
- ONUs VSOL
- ONUs TPLINK
- ONUs NOKIA

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de OnFiber SA de CV.

En caso de que el equipo esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

Modificaciones de planes por parte de clientes

Los clientes de OnFiber SA de CV pueden cambiar de plan en cualquier momento, sin poder disminuir al mismo en caso de que tengan un contrato con plazo fijo. En caso de que, debido a la modificación de planes no exista necesidad de conservar algún equipo dado en comodato por OnFiber SA de CV, el usuario deberá entregar éstos a OnFiber SA de CV. En caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo de acuerdo con el plan contratado.

Opciones de pago

Los medios de pago, cuentas y referencias bancarias se encuentran publicadas la página web de OnFiber SA de CV. En general, se puede pagar por transferencia electrónica, depósito bancario, pago en efectivo en caja, pagos en tiendas de conveniencia con los que OnFiber SA de CV tiene contratos firmados para la captación de pagos a través de la plataforma "CONEKTA" (OXXO, 7ELEVEN y Extra).

- **Openpay**

Las transacciones dentro del sitio se llevarán a cabo mediante la pasarela de pagos de Openpay.

Proceso de facturación

A través de la página web no es posible realizar pagos, por lo que la obtención del CFDI correspondiente se realizará por medio de atención a clientes a solicitud del usuario o periódicamente si así lo ha indicado el mismo. Para lo cual se llevará a cabo el siguiente proceso:

1. El usuario podrá solicitar su comprobante fiscal al correo [correo electrónico] o a través de su call center a los números [números de teléfono]. En dicha comunicación deberá proporcionar sus datos fiscales para facturación.

2. Identificación de datos fiscales de cada Cliente para facturar.
3. Se solicitará la factura y se emitirá.
4. Si se emite en forma PPD, cuando sea pagada se emitirá un complemento de pago (en el momento que se solicita o bien cuando se identifica ese pago).
5. Si se emite en PUE se identificará el ingreso del pago del cliente, este puede ser pagado en las siguientes opciones (se hará la anotación de la forma de pago en la misma factura):
 - Efectivo en Punto de Cobro
 - Pago a través de Plataforma Conekta
 - Pago por Transferencia bancaria
 - Pago por Depósito Bancario

Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio a través de los Centros de Atención a Clientes, vía telefónica o electrónica, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en onfiber.com.mx . Los centros de atención a clientes se encuentran ubicados en las siguientes direcciones: Antonio Loyola 130, Bulevares II, Aguascalientes, AGS.

Calidad del servicio

El Servicio de acceso a internet será provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no serán menores a los primeros. Independientemente de las obligaciones de calidad del servicio, se aconseja al usuario, que para obtener un servicio óptimo y disfrutar de la velocidad contratada de manera idónea,

conectar los dispositivos a través de un cable Ethernet. De la misma manera, asegurarse de que las cualidades técnicas de sus equipos sean idóneas para el servicio contratado. También se aconseja tener la menor cantidad de dispositivos de manera simultánea, ya que, al tener más de un dispositivo conectado, la velocidad del plan contratado se dividirá entre éstos.

Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en el servicio o cualquier otra establecida en el Contrato de Adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y de resultar procedentes se efectuarán por los medios que pacten las partes a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de la fecha en que se verifique el supuesto para el pago de la compensación o bonificación, el cual deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta o factura emitida al usuario.

Promociones

Los términos y condiciones, así como la vigencia de las ofertas y promociones que sean aplicables se publicarán en la misma oferta de éstas y a través de la página web de OnFiber SA de CV. Para que las promociones adquiridas por los usuarios puedan mantenerse vigentes, éstos deberán mantenerse al corriente en sus pagos, así como sus datos de contacto actualizados.

Penalidades

En caso de que las Partes convengan una vigencia Indeterminada, el USUARIO podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de OnFiber SA de CV, únicamente se tendrá que dar aviso a este último en el domicilio de OnFiber SA de CV y/o números telefónicos que le sean proporcionados por éste. En caso de terminación por parte de OnFiber SA de CV el USUARIO podrá solicitar una nueva instalación de servicio, sin costo de instalación, sin embargo se deberá cubrir el costo del modem correspondiente.

Causales de suspensión

La suspensión del servicio podrá darse en los siguientes casos:

- Incumplimiento en el pago oportuno de los servicios.
- Uso indebido del servicio, así como acciones que contravengan lo establecido en estos términos y condiciones.
- Suspensión acordada por el usuario.
- Cuando el usuario no haya sido encontrado por OnFiber SA de CV en el domicilio de instalación el día de la instalación.
- Cuando OnFiber SA de CV haya detectado que el usuario proporcionó información falsa para el establecimiento del contrato.
- Incumplimiento en los términos de la relación con OnFiber SA de CV.

Atención de solicitudes

Las solicitudes relacionadas con la prestación de los Servicios y Productos y las peticiones de dar de baja o cancelar el Servicio, podrán hacerse en los Centros de Atención a Clientes, vía telefónica, correo electrónico y por escrito en las oficinas de OnFiber SA de CV, en los días y horarios que para tales efectos y que se encuentran publicados en onfiber.com.mx .

Atención a reportes de avería y solicitudes técnicas

El usuario podrá hacer llegar sus reportes o peticiones en relación con averías o daños en la prestación de los Servicios y Productos a través de las vías de atención al usuario mencionadas en el número 13. OnFiber SA de CV podrá establecer medios o servicios especializados para la atención de reportes y solicitudes técnicas y habilitar a tales efectos líneas telefónicas gratuitas o buzones de voz, correo electrónico, buzones para la recepción de reportes o solicitudes técnicas, entre otros, para que los usuarios tengan un acceso

expedito a la atención de estos asuntos. En la página web de OnFiber SA de CV se encuentran los números telefónicos para reportes de averías. La atención al público será a través de personal capacitado para atender los reportes de averías en un horario de lunes a domingo.

En caso de que la suspensión del servicio sea por incumplimiento del usuario por falta de pago de los servicios, la reconexión se llevará a cabo al día siguiente hábil, a más tardar, de haberse realizado el pago.

Terminación por parte de OnFiber SA de CV por incumplimiento del Usuario

OnFiber SA de CV tendrá el derecho a dar por terminado el Contrato de Adhesión y por lo tanto el Servicio de manera inmediata, en cualquier momento y sin necesidad de declaración judicial previa, en caso de que se compruebe que el usuario incumple cualquiera de las obligaciones contenidas en el Contrato de Adhesión y por lo tanto las establecidas en los presentes términos y condiciones.

Reactivación del Servicio por parte de OnFiber SA de CV

En caso de que el usuario dé cumplimiento con todas sus obligaciones que dieron lugar a la suspensión del servicio, el servicio se reactivará.

Condiciones Generales

Se establece que las condiciones contenidas en el presente Contrato de Adhesión, el Contrato de Adhesión y demás documentos que lo integren, prevalecerán sobre cualquier otro acuerdo o contrato verbal que se haya suscrito entre las partes, siempre y cuando las disposiciones contenidas en el presente no sean contrarias a la Ley, las disposiciones reglamentarias, administrativas y técnicas, así como las disposiciones generales aplicables que en el futuro se emitan y que tengan relación con la prestación de los Servicios y Productos. Asimismo, se establece que las condiciones contenidas en el presente Contrato de Adhesión y en el Contrato de Adhesión prevalecerán sobre cualquier otra disposición emitida por el usuario.

El presente Contrato de Adhesión deberá estar suscrito por el usuario a la fecha en que haya sido prestado el Servicio y que previamente a que se le entreguen los Servicios y Productos deberá recibir por escrito, en un lenguaje sencillo y comprensible y una explicación clara de las condiciones contenidas en los presentes términos y condiciones, incluyendo la política de privacidad de OnFiber SA de CV, las características del Servicio, así como los términos, cargos y condiciones de los Servicios y Productos.

El usuario manifiesta que cuenta con capacidad jurídica para obligarse de conformidad con los presentes términos y condiciones, y que los datos personales que hubiese proporcionado a OnFiber SA de CV son verdaderos y corresponden a su persona, asimismo se compromete a mantener actualizada tal información.

OnFiber SA de CV pondrá a disposición del usuario a través de sus Centros de Atención a Clientes o vía electrónica, un ejemplar impreso o archivo PDF de los presentes términos y condiciones, que contengan la información correspondiente a la fecha de contratación. Para efectos de los presentes términos y condiciones, se entenderá por "Contrato de Adhesión" a este documento y cualquier otro documento, archivo o registro magnético o electrónico, en el que se documenten las condiciones generales, las particulares y las técnicas correspondientes al Servicio. Por lo tanto, el usuario podrá solicitar a OnFiber SA de CV una copia de los presentes términos y condiciones para su consulta en cualquier momento.

El usuario acepta expresamente las condiciones y términos de estos términos y condiciones y del Contrato de Adhesión en general y a las particulares que le son aplicables y que aparecen en el anexo del presente documento.

Jurisdicción y Ley Aplicable

El presente Contrato de Adhesión se celebra en el domicilio de OnFiber SA de CV señalado en este documento. Las partes se someten para la interpretación y cumplimiento del mismo, al fuero de su domicilio.