



# Términos y condiciones

Aplica para contratos firmados a partir del 01/01/2016 en adelante

Términos y Condiciones del Servicio (sujeto a cambios sin previo aviso)

1.

1. Cualquier anomalía con el servicio comunicarse a ATENCIÓN AL CLIENTE AL TELÉFONO: [55 42 10 62 77](tel:5542106277) al momento del evento y de esta manera se podrá dar solución inmediata al servicio. En caso de requerir asistencia presencial aplica el punto número 2 de esta sección, favor de no presentarse a sucursal hasta haber realizado el reporte a la línea de atención a clientes, esto con el fin de atender con mayor eficacia y rapidez al conflicto, una vez hecho el reporte se le asignara un NUMERO DE TIKET, el cual conservara para referencia y seguimiento del mismo, esto ayudara a validar día y hora de la incidencia, todas las llamadas son grabadas y monitoreadas con fines de calidad el servicio.
2. Asistencia técnica presencial, se asigna la visita en un plazo de 24 a 72 horas, a partir de la solicitud, en un horario matutino de 9:00 a 12:00 horas. o vespertino de 12:00 a 18:00 horas. Durante este periodo No Hay CONDONACION o reposición de servicio de ningún tipo, si este tiempo es excedido Si habrá Reposición o Condonación según el caso.
3. En el servicio con Sistema Prepago, le recordamos que no deberán pasar más de 60 días entre recarga y recarga; de lo contrario aplica RENTA DE MÓDEM en periodos de 30 días, si



el Área de Recuperación de Equipos de Meganet debe acudir al domicilio a recolectar el o los equipo(s) generara una VISITA POR RECOLECCIÓN, haya o no entregado el o los equipos estado en esa visita, haciendo constar que el personal se presentó mediante un documento con fecha hora y tomar fotos para comprobar.

4. NO se recolectara equipo hasta estar liquidada la cuenta y continuara generando RENTA DE MÓDEM durante el tiempo que el suscriptor permanezca con el módem aún sin servicio.
5. Horario de Atención a Clientes es de lunes a sábado de 9:00 am a 9:00 pm, exceptuando los días 25 de Diciembre, 1 de Enero, Viernes Santo o contingencia obligatoria.
6. El servicio se proporciona solo para un domicilio y no se permite compartir con las casas vecinas ni subarrendarlo, si se llega a presentar el caso nos reservamos el derecho de suspender el servicio sin previo aviso y no proporcionarse en lo sucesivo, esto con el fin de Proporcionarle un buen Servicio.
7. El Técnico Instalador tiene como responsabilidad realizar una instalación adecuada, estética y hacer entrega del servicio en un equipo actualizado por el suscriptor, si el suscriptor desea actualizaciones o configuraciones adicionales para el funcionamiento de sus equipos, deberá acudir con el técnico de su confianza, en caso de solicitar asistencia por parte del personal de Meganet esto adiciona CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS ADICIONALES TÉCNICO en suma por cada equipo.
8. Los cambios para bajar de paquete producen un evento de CAMBIO DE PAQUETE.



9. Si el paquete original adquirido tuvo promoción de instalación al bajar paquete o hacer cancelación de servicio cubrirá una BAJA SIN PROMOCIÓN más evento CAMBIO DE PAQUETE
10. Si desea cancelar su servicio deberá tener un acumulado mínimo de 6 recargas, esto no exime el punto anterior y se requerirá que presente el equipo completo (módem, eliminador de corriente, cable Ethernet en óptimas condiciones, de lo contrario si personal de Meganet debe acudir a recolectar el equipo aplica tarifa por RECOLECCIÓN DE EQUIPO aplica punto 4.
11. El módem queda en renta, la cual será condonada siempre y cuando se cumplan los términos del servicio, en caso de rebasar los 60 días a partir de la última recarga y no realizar la recarga correspondiente, a partir del día 61 se aplica RENTA DE MÓDEM durante todo el tiempo que lo posea sin condonación, podrá recibir correos o llamadas al email o numero proporcionado a la firma de este documento, si no está actualizado o están mal No es responsabilidad de Meganet, sin embargo queda enterado y autoriza canalización a gestores de cobranza externos y derivados a la firma de este documento.
12. El suscriptor evitara oprimir el botón reset en el módem, con esto evitara des configuración del mismo y perdida del servicio, de presentarse esa situación, y si las etiquetas son violadas se perderá garantía del servicio y se aplica CONFIGURACIÓN POR RESET.
13. Meganet no permite administración del módem por parte del usuario, para cualquier cambio deberá comunicarse a atención a clientes, con esto garantizamos que sus configuraciones estén correctas y el servicio se mantenga en calidad adecuada, si el suscriptor desea un equipo para



administrar se entregaran 2 equipos, el principal en modo transparente y el segundo por separado y generara una RENTA DE MÓDEM.

14. Las visitas técnicas son designadas por el personal de atención a clientes siempre y cuando se haya levantado un tiket vía telefónica (únicamente) y de forma previa, los cambios de equipo solo se realizan mediante la solicitud del personal técnico. El suscriptor puede solicitar un CAMBIO DE EQUIPO POR GUSTO O VANIDAD.
15. El técnico debe entregar el módem empotrado en la pared de esta forma se evita movimientos y ruptura de la fibra óptica, el suscriptor SE COMPROMETE a no mover el módem del lugar en que lo coloco el técnico y quedando evidenciado con fotografías, de esta forma se evitan daños a la fibra óptica y garantías, si este punto se incumple el suscriptor genera FALLAS USO INADECUADO.
16. Aplica CAMBIO DE DOMICILIO cuando el suscriptor cambia su lugar de contrato o daña accidental o intencionalmente la instalación de la fibra óptica
17. Este contrato es informativo Todas las actualizaciones de este contrato y todas las clausulas aplicables se aplicaran siempre y cuando estén publicadas en nuestra pagina <https://meganett.com.mx/terminos-ycondiciones-del-servicio/>
18. Existen 2 tipos de servicio el PREPAGO significa pre-antes pago-pago, pago anticipado a recepción del servicio, este aplica en paquetes de INTERNET PURO y el segundo es PREPAGO RECURRENTE, el pago es anticipado al servicio solamente que deberá ser constante mes a mes, ya que este aplica para servicio de INTERNET Y TELEFONÍA con lo cual se



reserva un número telefónico, el corte se aplicara, sin embargo no se detendrá la facturación ya que es recurrente. Ejemplo:

Instalación día 07/06/2020 corte de servicio 07 de cada mes, si Ud. paga su paquete 20 mb \$420 extemporáneo 25/07/2020, su próximo día de corte será 07/08/2020, si ud no paga durante 2 o mas meses estos se acumularan en su factura, así que si solo pago \$420 el 07/06/2020 y su próximo pago es 15/11/2020 su factura será por 5 meses \$2100.

19. En caso de realizar pago duplicado, es indispensable que el suscriptor sepa que el sistema no permite realizar devolución de efectivo, sin embargo este se aplica a favor dentro de su cuenta de servicio para futuros pagos, podrá revisar su saldo en [usuarios.meganett.com.mx](http://usuarios.meganett.com.mx)
20. En Caso de CAMBIOS de Tarifa para algún paquete, estas se publicaran en Internet y en la folleteria localizada en los puntos de venta, podrán realizarse incrementos de los costos no excediendo de 1 vez por año, regularmente aplicadas a partir del día 1 del mes 1 de cada año o en caso extraordinario en eventos de índole económico Nacional, dichas modificaciones al plan tarifario podrán ser notificadas al Suscriptor mediante el correo electrónico o numero telefónico que nos haya proporcionado a la firma del contrato o en su defecto en sucursal con algún ejecutivo, esto queda adherido al punto 11 de esta lista.
21. El servicio se proporciona de forma residencial y se garantizara la política de uso justo en la cual se condicionara a una cantidad máxima de Terabytes en adelante (TB) de descarga según el paquete contratado, el resto de la descarga oscilara en 500 kbps durante el resto de la mensualidad.



22. En caso de rebasar los términos de uso justo por un periodo mayor a los 3 meses consecutivos, se solicitara al suscriptor realizar cambio a paquetes de Negocios, Empresariales o Dedicados de acuerdo al indice de consumo, a lo cual una vez detectado se procederá a dar de baja el servicio hasta reconectar en el nuevo paquete acordado con el representante ejecutivo de cuenta acorde al consumo realizado.
23. Si el domicilio a instalar cuenta con adeudo, No podrá realizarse activación de servicio hasta concluir o cancelar el adeudo anterior, si por algún motivo Se activo el servicio sin haber cancelado el anterior , el suscriptor acepta se de de baja el servicio actual en el momento que se revele la situación del domicilio.
24. Los planes tarifarios se publicaran en la sección términos y condiciones del servicio, ahí se mostraran las tarifas actuales y su fecha de aplicación, no habiendo injerencia en algún otro medio o archivo no actualizado, se tendrá en cuenta que solo las presentadas en <https://meganett.com.mx/terminos-ycondiciones-del-servicio/> serán las tarifas vigentes.
25. Solidario Obligado: llámese al conyugue (esposo / esposa) para saldar adeudo con Meganet Telecomunicaciones S.A. de C.V., esto incluye contratos a nombre de diferente suscriptor en el mismo o diferente domicilio siendo estos pareja o conyugues, dando pie a solicitar el finiquito de la cuenta anterior o con adeudo de forma inmediata, o cancelar la cuenta actual en el momento de haberse revelado la información
26. Al terminar la instalación del servicio, se le realizara una encuesta a la cual solicitamos responda con la verdad para así mejorar la calidad del servicio.