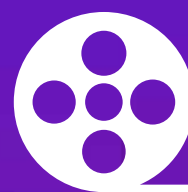


INTEN | plug[®]



**TÉRMINOS Y
CONDICIONES**

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El cargo de los servicios se cobrarán por periodo de 30 días adelantado (PRE-PAGO) y en otros casos (POST-PAGO) se agregará en ciertas circunstancias los cargos adicionales que apliquen y se verán reflejados en el estado de cuenta correspondiente.

La velocidad de navegación puede verse afectada por diversos factores ajenos a la red de INTEN Plug por lo tanto es importante verificar la concentración de tráfico por usuario que está conectado a la red, la cercanía con zonas que cuenten con bloqueadores de señal, la zona de cobertura donde se encuentre instalado el módem, la tecnología instalada y disponible dentro de la zona de cobertura, la cantidad de equipos conectados al mismo tiempo en la misma zona, los materiales de construcción del inmueble en donde se encuentre conectado el módem.

El tipo de conexión del servicio de INTEN Plug es asimétrico, con velocidades de navegación de bajada de datos (DL) de 5, 10 y 20 Megabits por segundo (Mbps) y velocidad máxima de subida de datos (UL) de hasta el 30% de la velocidad de bajada (DL) o es su caso bajo el mejor esfuerzo de la red.

El cambio de domicilio estará sujeto a disponibilidad de cobertura y saturación de red de la nueva dirección solicitada. Cuando el Cliente desee cambiar el Módem de ubicación o domicilio, deberá informar de manera previa a INTEN Plug para que reinicie el equipo y pueda hacer uso en otro domicilio. En caso de no hacerlo, INTEN Plug no garantiza que el servicio pueda ser utilizado de manera correcta.

POLÍTICA DE USO JUSTO

La Política de Uso Justo (PUJ) es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a todos los planes, con la finalidad de evitar la sobrecarga de la red, de igual manera los servicios de INTEN Plug al término de los 30 días o al término de los GB de datos (PUJ), limitará el servicio con 50 MB de datos y 1 Mbps de velocidad de navegación para poder entrar a la página de www.intenplug.com y hacer la recarga del paquete.

El uso del Servicio de los paquetes de INTEN Plug tiene una Política de Uso Justo (PUJ) la cual se describe a continuación:

Paquete INTEN Plug Velocidad de navegación DL/UL	Datos para navegar, para carga/descarga de información (PUJ)
5 Mbps / 1.5 Mbps	10,50,70,80,90,100 GB
10 Mbps / 3 Mbps	20,50,70,100,110,120,150 GB
20 Mbps / 6 Mbps	60,90,100,130,140,150,200 GB

El usuario navegará con la velocidad contratada hasta llegar a la cuota de Gigabytes (GB) establecida para el plan comprado. Si dicha cuota es alcanzada antes de los 30 días, el usuario podrá continuar navegando de forma limitada con una velocidad de 1 Mbps, para contratar un nuevo paquete desde la página www.intenplug.com, hasta alcanzar los 150 MB que se utilizan para entrar a la página y recargar o consultar el número 01800 1800 808 y poder hacer la llamada para solicitar un nuevo paquete.

En caso de no llegar al consumo total de los GB o Mbps de velocidad estos no podrán ser acumulables o reembolsables para el siguiente ciclo de facturación, por lo que los Mbps y GB que no hayan consumido a la fecha de corte no podrán ser utilizados en el siguiente periodo de consumo.

El cobro del servicio iniciará a partir de la fecha de activación del servicio y hasta que cumpla los 30 días naturales o el consumo de los GB de su paquete.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

El usuario acepta y está de acuerdo con INTEN Plug, que a su entera discreción y con o sin notificación previa, cancele el paquete de datos por incumplimiento en lo señalado.

Queda estrictamente prohibido hacer uso de los servicios de datos ofrecidos para otros fines distintos a la comunicación persona a persona.

Se considerará que el usuario incurre en una práctica prohibida cuando:

- A) Los servicios hayan sido utilizados con fines de comercialización, reventa o cualquier forma de explotación sin autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones y en incumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- B) Se detecte el uso de los servicios para la provisión de servicios de Wifi público (con fines de lucro), colocado en plazas públicas o unidades de negocio si notificación previa a INTEN Plug.
- C) Los servicios sean utilizados para participar en actividades ilícitas.
- D) Se detecte el envío de mensajes tipo spam.
- E) Los servicios sean utilizados de modo tal que degraden y/o perturben la red del operador móvil, o degraden y/o perturben los servicios de otros usuarios.
- F) Los servicios hayan sido utilizados para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

En caso de detectarse que el usuario incurre en cualquiera de las conductas señaladas, INTEN Plug se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a INTEN Plug, pudiendo en su caso, suspender o cancelar la prestación de los servicios, total o parcialmente, de manera temporal o definitiva.

Para esto se levantará un reporte en caso de incurrir en alguna de estas prácticas, este se enviará al cliente por correo electrónico informando de su mal uso de servicio y si no cambia a las buenas prácticas, se le suspenderá indefinidamente el servicio.

Si se detecta que sigue incurriendo en malas prácticas, se le enviará un último correo notificando el día que se le dará de baja permanente el servicio.

Se generará un reporte y se manda al área legal para su revisión.

BAJA O CANCELACION DEL SERVICIO

Cuando el usuario desee dar de baja un servicio hay dos maneras de hacerlo, uno es enviando un correo a soporte@intenplug.com explicando el motivo de la cancelación, o dejar de pagar por más de 3 meses y automáticamente se genera la baja del servicio en los paquetes de PRE PAGO, en los paquetes de POST PAGO se tendrá que cumplir con el contrato del servicio seleccionado para poder cancelar el servicio.

Como motivo de cancelación de SIM se considera también la falta de uso por más de 3 meses en la modalidad de PRE PAGO y una vez transcurrido ese tiempo se tendrá que solicitar una nueva SIM o la reactivación de la misma y en el modo de PRE PAGO una vez cancelado el servicio la SIM se da de baja definitivamente.

Como el servicio que contrata el usuario es de PRE PAGO, el usuario podrá dejar de pagar el servicio sin penalización alguna, y activarlo cuando desee dentro del periodo de los 3 meses, una vez pasado este tiempo tendrá que solicitar o reactivar el SIM así como activar un nuevo paquete, y en el servicio de POST PAGO tendrá que terminar con su acuerdo firmado en el contrato y posterior si desea un nuevo servicio re-contratar el paquete de más agrado.

POLÍTICAS DE ENVÍO

El usuario contará con un sistema de envíos del paquete inicial (Módem) ya sea por DHL, ESTAFETA o cualquier otro servicio que INTEN Plug ponga a disposición de entregas.

Una vez seleccionado el modo de envío el usuario podrá verificar el estatus de su paquete comunicándose al 800 1800 808.

“Envío” significa todos los documentos o paquetes que viajan amparados por una guía de transporte y que pueden ser transportados por el medio de transporte que el usuario seleccione (DHL o ESTAFETA) considere idóneo, incluido el transporte aéreo, por carretera o a través de cualquier otro medio de transporte. Se entenderá como Guía, el documento producido por los sistemas automatizados de (DHL o ESTAFETA) del Remitente que incluye la información completa del envío en cuestión, conforme a las características establecidas en la legislación mexicana. Cada Envío se transporta de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, así como también, conforme a los términos inscritos al reverso de la Guía Aérea con la que se documentará cada uno de los envíos que se le encomienden a (DHL o ESTAFETA), o cualquier otro medio que INTEN Plug seleccione para darle mayor velocidad a la entrega del paquete.

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

El usuario no podrá hacer devolución de equipos una vez adquiridos, por lo cual se le notifica al usuario que revise bien su compra y que sea el equipo que necesita para el servicio que requiere. La devolución no aplica cuando el usuario abriera la caja y manipulara el módem.

POLÍTICAS DE REEMBOLSO

No se reembolsará importes por compras de equipos o servicios, por lo cual se le recomienda al usuario revise bien su compra, y asegure que el equipo que necesita para el servicio sea el adecuado. Si el equipo cumple con la política de devolución podrá proceder al reembolso, el cual puede cambiar por algún otro servicio que la Compañía ofrezca.

POLITICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Los usuarios se obligan a mantener en estricta confidencialidad, toda la información a la que tengan acceso por parte de INTEN Plug y al intercambio de información para la contratación de los servicios salvo por la información que sea de dominio público o cuya divulgación sea requerida por cualquier autoridad competente, Toda la información a la que los usuarios tengan acceso por contratar los servicios de INTEN Plug , deberá conservarse como confidencial y por lo tanto no podrá ser divulgada, utilizada, transmitida ni aplicada en forma alguna salvo con el consentimiento previo y por escrito de INTEN Plug.

LINEAMIENTOS DE ACCESIBILIDAD WEB

Si el usuario solicita información de los lineamientos de accesibilidad web se le comparte esta información, y se le recuerda que lo puede revisar directamente en la página www.intenplug.com

Como parte de los acuerdos y lineamientos para operar un sitio web INTEN Plug garantiza que personas con discapacidad pueden acceder al contenido de la misma, no limitando acceso de ningún tipo.

El diseño, programación y los contenidos, van a permitir que las personas con discapacidad puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la web.

La accesibilidad de www.intenplug.com cuenta con todos los elementos necesarios para la atención de personas con diferentes discapacidades, ya sea visual, auditiva, motora, cognitiva o neurológica, así como a adultos mayores y personas poco familiarizadas con el uso de internet debido a su desarrollo en una sola página y con información que guía al usuario en todo momento.

Este sitio cumple con los requerimientos de accesibilidad incluidos en las Pautas:

Web Content Accessibility Guidelines 2.0.

Sitio web <http://www.intenplug.com>

Para el cumplimiento de estos requisitos, se aplicaron:

1. Navegador recomendado Chrome y Firefox
2. El marcado semántico se utiliza apropiadamente
3. Los videos pregrabados ofrecen una descripción textual o auditiva
4. Los enlaces, íconos y botones cuentan con texto descriptivo
5. Las imágenes cuentan con textos alternativos equivalentes
6. Los formularios cuentan con etiquetas claras
7. Las tablas cuentan con una estructura adecuada para tecnologías de asistencia
8. Los contenidos en movimiento se pueden controlar por el usuario

9. La página es navegable utilizando el teclado
10. Los contrastes de color son adecuados

Los lineamientos anteriores toman como base principal las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2,0 Nivel AA de la W3C. INTEN Plug está comprometido con la accesibilidad web. Este es un proceso de mejora continua por lo que, en caso de encontrar problemas de accesibilidad tanto en la navegación como el contenido de este portal, por favor reportarlo vía correo electrónico a hola@grupointen.com

RECARGA DEL SIGUIENTE MES POR WEB

Se podrá realizar el pago por la página web ingresando con su cuenta de usuario y contraseña.

1. Se ingresa el usuario y contraseña para entrar a su cuenta www.intenplug.com/login
2. Se selecciona el servicio activo.
3. Se selecciona el paquete de datos a recargar.
4. Se selecciona el método de pago.
5. Una vez reflejado el pago se inicia el periodo de uso de los 30 días naturales o hasta consumir el número de GB contratado en su paquete.

RECARGA DEL SIGUIENTE MES POR PUNTO DE VENTA

Podrá realizarse el pago en los puntos de venta autorizados por INTEN Plug y proporcionando los siguientes datos:

1. Número de cliente, nombre o correo.
2. Se proporciona el nombre del servicio a recargar.
3. Se proporciona el paquete de datos a recargar.
4. Se indica el método de pago.
5. Una vez reflejado el pago se inicia el periodo de uso de los 30 días naturales o hasta consumir el número de GB contratado en su paquete.

RECARGA DEL SIGUIENTE MES POR 800 1800 808

Podrá realizarse el pago comunicándose a nuestro número 800 1800 808.

1. Se proporciona al operador el número de cliente, nombre o correo.
2. Se proporciona el nombre del servicio a recargar.
3. Se proporciona el paquete de datos a recargar.
4. Se indica el método de pago.
5. Una vez reflejado el pago se inicia el periodo de uso de los 30 días naturales o hasta consumir el número de GB contratado en su paquete.

REPOSICIÓN POR FALLA DE MÓDEM

El equipo cuenta con una póliza de garantía de 12 meses a partir de la venta, esta garantía es con el proveedor de módem directamente, la gestión para hacer válida una garantía es:

1. El responsable de la garantía es el proveedor M4 y se compromete a cambiar o reparar el equipo así como sus piezas y componentes defectuosos del mismo sin ningún costo para el usuario, siempre y cuando el daño o desperfecto del equipo sea por uso normal o cualquier defecto de fábrica.
2. Mecanismos para hacer efectiva la garantía, se requiere presentar la póliza de garantía que está dentro de la caja del módem como (POLIZA DE GARANTIA), la cual tendrá que estar llena por el usuario y firmada para hacer la solicitud por alguno de los siguientes medios:
3. Vía telefónica al 800 1800 808.
4. Puede acudir algún centro de distribución de productos INTEN Plug.
5. Enviar un correo a garantia@intenplug.com con la póliza de garantía y una explicación de la falla.

Si la falla del módem fue provocada por el usuario y esta falla se puede identificar, se le mencionará al usuario que esta reposición genera un cargo por reemplazo de equipo terminal MÓDEM de (\$1,600.00

mil seiscientos pesos 00 /100 M.N.). Estos daños pueden ser por manipulación indebida, descargas eléctricas, corto circuito por humedad y/o intentar reemplazar o manipular los circuitos internos del módem. Este costo ya incluye envío a nivel nacional, más impuestos.

REPOSICIÓN POR FALLA DE SIM

Para solicitar el cambio de un SIM CARD, primeramente se deberá realizar una revisión de la misma, marcando a soporte de INTEN Plug para verificar el estado, si efectivamente el SIM CARD tiene una falla y se haya detectado cual fue la causa se procederá al cambio, si la falla fue por negligencia del usuario, se tendrá que pagar un monto de reposición y se le enviará un nuevo SIM CARD el cual funcionará con el mismo módem, en caso de que el módem no presente alguna falla.

Si la falla no fue por negligencia del cliente, INTEN Plug enviará un SIM CARD sin costo para su reposición. Es requisito que el usuario envíe una foto del SIM DAÑADO al correo garantia@intenplug.com solicitando el reemplazo del SIM CARD.

BAJA POR ROBO DE MODEM

Cuando el cliente reporte un robo de equipo, se tendrá que realizar los siguientes pasos para dar de baja el servicio anterior y dar de alta un nuevo servicio:

1. El usuario tendrá que marcar al 800 1800 808 o enviar un correo garantia@intenplug.com comentando que el equipo fue robado para proceder con la baja.
2. Se da de baja el SIM Y MÓDEM del servicio anterior al status (DESACTIVADO) y se pone una nota de donde el cliente reportó un robo del servicio, con todos los datos de la persona que levantó el reporte, nombre, dirección, número de cliente y una breve descripción de los hechos.
3. INTEN Plug no repone modems por robo o extravío y el cliente tendrá que comprar un modem.
4. Una vez realizado el pago se le envía un nuevo módem.

VENTA DE SIM

Cuando el usuario requiera una SIM CARD, ya sea por falla ocasionada por el mismo usuario o manipulación indebida del SIM CARD, deberá que comprar una nueva. Estos daños pueden ser por manipulación indebida, descargas eléctricas, corto por humedad e intentar reemplazar el SIM con uno no autorizado. El costo del SIM CARD es de (\$200.00 doscientos pesos 00/100 M.N.). este incluye envío a nivel nacional, más impuestos.

REACTIVACIÓN DE SIM

Cuando el usuario deje de pagar el servicio por más de 3 meses el SIM CARD se desactiva.

Si requiere hacer la activación nuevamente tendrá que marcar al 800 1800 808 y solicitar la reactivación y se le generará un cargo por reactivación de (\$150.00 ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.), más impuestos, más el costo del paquete con el que lo quiera reactivar.

CAMBIO DE DOMICILIO

El usuario puede cambiar el servicio de domicilio cuantas veces lo desee o las veces que en ese momento estén autorizadas por el operador y por INTEN Plug, sólo se tendrá que realizar los siguientes pasos:

1. Llamar al 800 1800 808 y solicitar el cambio de domicilio.
2. Se tiene que revisar si el nuevo domicilio tiene cobertura de servicio y de paquete
3. Si tiene cobertura se le genera un cargo por cambio de domicilio (\$150.00 ciento cincuenta pesos 00/100 M.N.) por cada vez que cambie el equipo de la ubicación registrada, más impuestos.
4. Si no tiene cobertura tendrá que regresar el módem a su ubicación inicial y esperar a que la cobertura de la red llegue al nuevo domicilio.



SOPORTE EN SITIO

Cuando el usuario requiera una visita al sitio donde está instalado el servicio, primeramente se evaluará el motivo de la visita y se le explicará al cliente que no ejercemos ese tipo de servicios, pero si así lo requiere se le generará un cargo por solicitar una visita al domicilio sin que se presente ninguna falla en el servicio. El costo se calcula de acuerdo al estado o municipio en donde se solicite el servicio, más impuestos.

FACTURACIÓN

Al momento de la adquisición de un paquete se le solicitarán sus datos de facturación si no tiene se creará un RFC genérico y se le enviará a su correo electrónico registrado en su cuenta.

La factura se genera cada que compra un paquete junto con los cargos que se generen en esa compra, la factura llega a su correo electrónico o la podrá bajar desde su perfil junto con su PDF y XML.

Si el usuario requiere cambio de datos de facturación lo tendrá que hacer desde su cuenta, no se puede hacer vía 800 1800 808. Para proteger la usuario de algún robo de identidad solicitar información a facturacion@intenplug.com

