

CARACTERÍSTICAS, ESPECIFICACIONES Y ALCANCES DE LOS PAQUETES DE INTERNET FIJO QUE PRESTA EL CONCESIONARIO FERNANDO DZIB BALAM

Los paquetes del **servicio de internet fijo** -en adelante, el “**Servicio**”- que presta el concesionario **FERNANDO DZIB BALAM**-en lo subsecuente, **UNIVERS INTERNET** -se encuentran debidamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones -IFT- cuyos números de inscripción y formatos simplificados de información pueden consultarse en la liga: <https://universinternet.com.mx/>, y en el visor de tarifas de ese Instituto, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Características, especificaciones y alcances

1. El Proveedor presta los paquetes del Servicio bajo la tecnología de **Antena (Wireless)**.
2. El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso **residencial**, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar, sin fines de lucro.
3. La velocidad de subida y bajada (carga y descarga) ofertada no será la misma debido a que el servicio es asimétrico. Las velocidades ofertadas de cada paquete corresponden a la velocidad máxima de transferencia de datos alcanzable (Mbps) por el usuario, para navegar a la velocidad máxima de transferencia de datos se recomienda conectarse vía alámbrica al módem utilizando un cable ethernet.
4. El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de **UNIVERS INTERNET** e IFT.
5. Para contratar el Servicio, el usuario deberá firmar el contrato de adhesión correspondiente, el cual se encuentra previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor, posteriormente, dentro de los siguientes 10 días hábiles contados a partir de la firma del contrato, **UNIVERS INTERNET** instalará el Servicio. El mismo día de la instalación del Servicio, el usuario disfrutará del beneficio incluido en el paquete contratado.
6. Los paquetes se regirán bajo el esquema de mensualidad fijas por adelantado, es decir, se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago del Servicio. Cualquier cargo por el Servicio comienza en la fecha en la que efectivamente **UNIVERS INTERNET** inicie la prestación del Servicio.
7. El usuario que contrate cualquiera de los paquetes deberá pagar mensualmente el costo señalado en el registro tarifario correspondiente. No se admiten pagos parciales.
8. Al contratar cualquiera de los paquetes, el usuario deberá pagar en una sola exhibición, el costo adicional por concepto de instalación.
9. En caso de que el usuario realice pagos parciales o no realice el pago de la mensualidad dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha señalada en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, le será suspendido el Servicio. En este último caso, si el usuario desea

continuar utilizando el Servicio, deberá pagar el costo por concepto de reconexión establecido en el registro tarifario correspondiente.

10. Para hacer uso del Servicio, el usuario deberá adquirir directamente de **UNIVERS INTERNET** el equipo terminal, el cual se le entregará bajo la figura de comodato o compraventa. En caso de que el equipo se entregue en comodato, este es propiedad de **UNIVERS INTERNET** y el usuario está obligado a devolverlo presentando únicamente el deterioro derivado de las condiciones normales de uso.
11. En caso de que **UNIVERS INTERNET** entregue el equipo en compraventa este se encuentra bloqueado, por lo que no funcionará en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El usuario podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo.
12. Los paquetes del Servicio no tendrán un plazo forzoso de contratación, por lo que el usuario podrá cancelarlo en cualquier momento, sin penalidad alguna. No obstante, el usuario podrá sujetarse a un plazo forzoso de contratación, mismo que no excederá de 24 meses, por la contratación de una promoción vigente, la cual deberá estar debidamente registrada ante el IFT. En la carátula del contrato de adhesión que suscriba el usuario, se establecerá el plazo forzoso al que desea sujetarse, en caso de que el usuario solicite la terminación anticipada se obliga a pagar a **UNIVERS INTERNET** la penalidad pactada en el contrato de adhesión.
13. El usuario deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectué la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio de este. En caso de que el usuario desee cambiar el Servicio a otro domicilio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
14. En caso de que deba efectuarse alguna visita técnica por causas imputables al usuario, este deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente. Las causas imputables al usuario se enuncian a continuación, mas no se limitan únicamente a estas: i) manipulación total o parcial del equipo y/o los accesorios de este por parte del usuario, es decir, abrir el equipo, insertar algún elemento desconocido, insertar piezas o partes de otro equipo ajeno, quitar piezas o partes del equipo, etc., ii) falla por derrame de líquidos o sustancias, iii) rayaduras y/o mordeduras de mascotas domésticas o fauna silvestre, iv) invasión de plagas y/o insectos dentro del equipo v) daños físicos totales o parciales del equipo por choques, golpes o caídas fuertes y vi) daños físicos totales o parciales del equipo por sobrevoltajes o irregularidades en las conexiones y/o cables en el domicilio del usuario.
15. En caso de se requiera la reposición del equipo terminal o del equipo extensor por causas imputables al usuario, este deberá pagar el costo adicional establecido el registro tarifario correspondiente. Las causas imputables al usuario se enuncian a continuación, mas no se limitan únicamente a estas: i) manipulación total o parcial del equipo y/o los accesorios de este por parte del usuario, es decir, abrir el equipo, insertar algún elemento desconocido, insertar piezas o partes de otro equipo ajeno, quitar piezas o partes del equipo, etc., ii) falla por derrame de líquidos o sustancias, iii) rayaduras y/o mordeduras de mascotas domésticas o fauna silvestre, iv) invasión de plagas y/o insectos dentro del equipo, v) daños físicos totales o parciales del equipo por choques, golpes o caídas fuertes y vi) daños físicos totales o parciales

- del equipo por sobrevoltajes o irregularidades en las conexiones y/o cables en el domicilio del usuario.
16. En caso de que el usuario requiera la reubicación del equipo terminal dentro del mismo domicilio en el que se instaló el Servicio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
 17. En caso de que el usuario requiere cambiar la contraseña asignada de su equipo terminal, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
 18. El usuario no tiene permitido realizar, al utilizar el Servicio, actividades fraudulentas, delictivas o ilegales.
 19. Todos los costos de los paquetes se encuentran señalados en moneda nacional e incluyen los impuestos aplicables.

Penalidades

Las penalidades aplicables están previstas en el contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet fijo, el cual se encuentra previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y puede consultarse permanentemente en la página web de **UNIVERS INTERNET**, en la liga: <https://universinternet.com.mx/>.

***espacio en blanco de manera intencional**

Formatos simplificados de información correspondientes a las tarifas vigentes:

Formato de información simplificada

Prestador del servicio	FERNANDODZIBBALAM
Nombre de la tarifa	Básico
Folio de inscripción	2089117
Servicio ofrecido	Acceso a Internet Fijo Prepago
Modalidad	Particular/Residencial

Monto de la Recarga	310
Vigencia del saldo	30

Velocidad de Acceso a Internet			
Velocidad de subida ofertada (Mbps)	Velocidad de bajada ofertada (Mbps)	Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps)	Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps)
12	20	15	10

Equipos Terminales (Módem)	
Número de equipos terminales incluidos	1
Renta mensual de equipo terminal	N/A
Cargo único por provisión de equipo	N/A

Información Adicional	
Cargo por Instalación	Plazo mínimo de permanencia (meses)
SI	N/A

Atención al Usuario	
Cobertura, Políticas de Uso, Reglas de Aplicación y Más Información	Consulta aquí el folio de Registro
Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios	Consulta aquí la Carta de Derechos
Quejas	Levanta aquí tu queja
Comparador de Servicios de Telecomunicaciones	Visita el comparador de tarifas

[Instituto Federal de Telecomunicaciones](#)

Unidad de Concesiones y Servicios

Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones

Formato de información simplificada

Prestador del servicio	FERNANDODZIBBALAM
Nombre de la tarifa	PREMIUM
Folio de inscripción	2089119
Servicio ofrecido	Acceso a Internet Fijo Prepago
Modalidad	Particular/Residencial

Monto de la Recarga	399
Vigencia del saldo	30

Velocidad de Acceso a Internet			
Velocidad de subida ofertada (Mbps)	Velocidad de bajada ofertada (Mbps)	Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps)	Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps)
12	35	20	10

Equipos Terminales (Módem)	
Número de equipos terminales incluidos	1
Renta mensual de equipo terminal	N/A
Cargo único por provisión de equipo	N/A

Información Adicional	
Cargo por Instalación	Plazo mínimo de permanencia (meses)
SI	N/A

Atención al Usuario	
Cobertura, Políticas de Uso, Reglas de Aplicación y Más Información	Consulta aquí el folio de Registro
Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios	Consulta aquí la Carta de Derechos
Quejas	Levanta aquí tu queja
Comparador de Servicios de Telecomunicaciones	Visita el comparador de tarifas

[Instituto Federal de Telecomunicaciones](#)

Unidad de Concesiones y Servicios

Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones