

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

## MODALIDAD: INTERNET, DOBLE PLAY Y TRIPLE PLAY

### Cobertura

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura CTC Telecom, cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura deberá ser revisada y validada por el área de Ingeniería. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente debe ser notificado oportunamente.

### Requisitos de contratación

- Identificación oficial vigente
  - INE
  - Pasaporte Mexicano
  - Cédula Profesional
  - Pasaporte de Nacionalidad Extranjera
  - Permiso de Residencia Temporal/Definitiva
  - Licencia de Manejo (nacionalidad mexicana)
  - Cartilla Militar
  
- Contrato CTC Telecom incluyendo la carátula (debidamente firmado).
  - Llenado correctamente y con las firmas del cliente. La copia del contrato del cliente se le va a entregar por medio de correo electrónico y solamente si él lo pide, se le puede entregar una copia impresa.

## COSTO DE CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN

En todos nuestros planes Hogar manejamos un costo de contratación y activación, el cual consiste en llevar la fibra óptica hasta el hogar y mantenerla siempre conectada a través de los equipos. \*\*Impuestos incluidos:

<b>Costo contratación</b>	\$0.00 pesos*	<b>Plazo forzoso del contrato</b>	Sin plazo forzoso
---------------------------	---------------	-----------------------------------	-------------------

\*El costo de instalación de \$0.00 pesos aplica cuando el cliente realiza el pago de su 1er mensualidad al contratar su servicio; en Caso contrario, el costo de instalación será de \$350.00 pesos

Incluye:

- La visita de un técnico especializado hasta el hogar del cliente, para realizar una instalación profesional.
- Servicio personalizado de parte del técnico, quien durante la instalación explica el funcionamiento de los servicios proporcionados.
- Los materiales que CTC Telecom utiliza en la instalación.
- La activación del servicio a través de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas de CTC Telecom.
- El cliente puede realizar un cambio de domicilio sin costo adicional siempre y cuando el nuevo domicilio esté dentro de la zona de cobertura CTC Telecom. A partir del segundo cambio de domicilio el costo será de:

<b>Si el cliente cuenta con el equipo terminal.</b>	\$500.00 pesos	<b>Si el cliente no cuenta con el equipo terminal</b>	\$950.00 pesos
---	----------------	---	----------------

Para todos los planes únicamente aplica IP dinámica. El cliente puede solicitar la renta de una IP fija la cual tiene un costo mensual de:

<b>Renta mensual dirección IP fija</b>	\$450.00 pesos	<b>Plazo del contrato</b>	Tiempo que el cliente dure con el contrato de internet
--	----------------	---------------------------	--

Todos los paquetes a los que se agregue el servicio de televisión restringida incluyen los siguientes 80 canales:

Lista de Canales de Televisión Restringida					
No.	Nombre	No.	Nombre	No.	Nombre
1	Azteca Uno TDT	28	Discovery Kids	55	History
2	<b>Las Estrellas TDT</b>	<b>29</b>	<b>Bit Me</b>	<b>56</b>	<b>History 2</b>
3	Imagen TV TDT	30	Dreamworks	57	Fox Sports
4	<b>SCQC TDT</b>	<b>31</b>	<b>TL Novelas</b>	<b>58</b>	<b>Fox Sports 2</b>
5	Canal 5 TDT	32	Food Network	59	Fox Sports 3
6	<b>Azteca 7 TDT</b>	<b>33</b>	<b>A&amp;E</b>	<b>60</b>	<b>TUDN</b>
7	Sipse Cancún TDT	34	Sony	61	Adrenalina Sport
8	<b>Nu9ve TDT</b>	<b>35</b>	<b>AXN</b>	<b>62</b>	<b>Telehit Música</b>
9	Once	36	Life Time	63	Bandamax
10	<b>Canal 13 TDT</b>	<b>37</b>	<b>Warner</b>	<b>64</b>	<b>Telehit</b>
11	Canal 14	38	Universal Channel	65	Foro TV
12	<b>TV UNAM</b>	<b>39</b>	<b>USA Network</b>	<b>66</b>	<b>Excelsior TV</b>
13	Canal 22 Nacional	40	Estudio Universal	67	Telefórmula
14	<b>Aprende TV</b>	<b>41</b>	<b>Distrito Comedia</b>	<b>68</b>	<b>Milenio</b>
15	Canal 10 Cancún	42	Unicable	69	TRT World
16	<b>A Más TDT</b>	<b>43</b>	<b>Golden</b>	<b>70</b>	<b>DW Español</b>
17	Adn 40 TDT	44	Edge	71	Guatevisión
18	<b>Canal de las Estrellas</b>	<b>45</b>	<b>De Película</b>	<b>72</b>	<b>CGTN Francés</b>
19	Canal 5 TDT	46	Sony Movies	73	CGTN Chino
20	<b>Estrellas -2</b>	<b>47</b>	<b>Discovery Science</b>	<b>74</b>	<b>Arirang TV</b>
21	MX Nuestro Cine	48	Discovery Turbo	75	NHK World TV
22	<b>Estrellas -1</b>	<b>49</b>	<b>Home and Garden</b>	<b>76</b>	<b>Canal 26</b>
23	Canal del Congreso	50	Discovery	77	3Abn Latino
24	<b>Canal Judicial</b>	<b>51</b>	<b>Animal Planet</b>	<b>78</b>	<b>Esne TV</b>
25	Once Niños	52	TLC	79	EWTN
26	<b>Tele Yucatán</b>	<b>53</b>	<b>Discovery Home and Health</b>	<b>80</b>	<b>María Visión</b>
27	Canal Nu9ve	54	Discovery ID		

\*Sujetos a cambio sin previo aviso

### Costo de contratación por instalación de televisiones adicionales

Los planes con TV solo incluyen la instalación de una TV. En caso de solicitar la instalación del servicio por TV adicional a la incluida en el plan, se aplicará un costo de instalación de \$250 pesos que considera la visita técnica, así como los materiales que CTC Telecom utiliza en la instalación. Este costo de contratación deberá ser cubierto por el cliente previo a la instalación. \*Impuestos incluidos:

<b>Costo Instalación TV adicional</b>	\$250.00 pesos	<b>Plazo del Contrato</b>	Pago Único
---------------------------------------	----------------	---------------------------	------------

El cliente puede seleccionar cualquiera de las siguientes opciones de pago para la renta de las televisiones adicionales:

#### Métodos de pago

Tarjetas de Crédito y Débito

Puntos en Efectivo

Transferencias Bancarias



<b>Renta Mensual por TV Adicional</b>	\$250.00 pesos	<b>Plazo del Contrato</b>	Tiempo que el cliente dure con el contrato de Internet
---------------------------------------	----------------	---------------------------	--

### Costo de contratación por instalación de líneas telefónicas adicionales

- Los planes con telefonía solo incluyen una línea telefónica y no se podrán ofrecer líneas adicionales.
- Nuestra línea telefónica es IP, lo que quiere decir que las llamadas salen por el mismo servicio de internet.
- El cliente tiene que adquirir por separado el teléfono IP, el cual tiene un costo de \$900.00 pesos IVA incluido y se instala a no más de un metro del equipo principal, o de algún repetidor siempre y cuando este tenga puertos ethernet

disponibles. Si le cliente necesita que se instale en algún otro punto de su hogar, deberá cablearse y eso tiene un costo adicional dependiendo de la distancia que el cliente solicite.

### **Portabilidad numérica**

El trámite de portabilidad consiste en conservar el mismo número telefónico que tienes actualmente con tu compañía, al contratar CTC Telecom.

Si tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior:

- Deberás marcar desde la línea telefónica de tu proveedor anterior al 051 para solicitar el NIP de portabilidad. Un sistema automático te regresará la llamada para indicarle el NIP de portabilidad.
- Llenar el formato de solicitud de portabilidad.
- Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales). Si ya no tienes activo el servicio de telefonía con tu proveedor anterior.
- Copia de tu identificación oficial vigente (Identificación del Representante Legal y Acta Constitutiva para personas morales).

**IMPORTANTE:** El proceso de portabilidad únicamente puede iniciar cuando tu servicio de telefonía de CTC Telecom ya se encuentre instalado y funcionando.

La generación del NIP de portabilidad es responsabilidad de la autoridad correspondiente y CTC Telecom es ajeno a este proceso.

No se puede hacer Portabilidad de números móviles.

Realizar el proceso de portabilidad no te exenta de pagar los posibles adeudos u obligaciones contractuales que tengas con la compañía anterior.

### **Política de uso justo para Telefonía**

Esta política va dirigida a los usuarios de planes Hogar y se refiere las llamadas que el cliente realice desde su servicio CTC Telecom a teléfonos fijos nacionales, teléfonos fijos internacionales (Estados Unidos y Canadá) y celulares nacionales, tienen llamadas/minutos incluidos y libres de cargo por CTC Telecom.

### **Costo de reanudación del servicio**

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llega(n) a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), no se aplicará un cargo por concepto de pago tardío. El cliente solo debe cubrir el pago del servicio.

En caso de cancelar el servicio, el cliente deberá entregar todos los equipos a CTC Telecom, en caso de no entregarlos se deberá pagar el costo de cada uno de los equipos. \*Impuestos incluidos:

Equipo Terminal	Costo
Equipo Internet	\$1,500.00 pesos
Equipo TV	\$1,500.00 pesos

En caso de que el cliente dañe el o los equipos terminales o el cableado dentro del hogar, deberá pagar el costo de cada uno de los equipos. \*Impuestos incluidos

Equipo Terminal	Costo
Equipo Internet	\$1,500.00 pesos
Equipo TV	\$1,500.00 pesos
Cableado y Materiales dentro del hogar	\$200.00 pesos

### Cambio de Plan

Nuestros clientes pueden cambiar de un plan superior en renta mensual en cualquier momento y a uno inferior a partir del 9º mes de permanencia en CTC Telecom, teniendo en cuenta que los costos de conexión y costos de equipos se ajustarán de acuerdo al nuevo plan seleccionado. El cliente se compromete a regresar a CTC Telecom los equipos que, en su caso, no sean necesarios para la prestación del servicio. En caso de no regresar los equipos se deberá pagar el costo correspondiente a los equipos no devueltos.

En caso de cambiar de un plan superior en renta mensual el cliente podrá hacerlo en cualquier momento sin costo adicional y en caso de cambiar a un plan inferior en renta antes del 9º mes de permanencia en CTC Telecom, se cobrará un costo de recuperación de \$499.00 pesos IVA incluido el cual debe ser cubierto por el cliente antes de que se realice el cambio.

### Descuentos y promociones

En el caso de que un cliente contrate el servicio con alguna promoción vigente y su cuenta sea suspendida o cancelada por falta de pago, al momento de ser reactivada no serán aplicables nuevas promociones o promociones anteriores. Es decir que para aquellos clientes que reactiven su cuenta que fue suspendida o cancelada por falta de pago, no se les aplicará el descuento o promoción con la que contrataron inicialmente, ni tendrán derecho a exigir promoción, descuento o beneficio vigente alguno.

## Terminación y cancelación del contrato y servicio

El servicio se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- Por la imposibilidad permanente del CTC Telecom para continuar con la prestación del servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- Si el cliente no subsana en un término de 90 (noventa) días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del servicio.
- Si el cliente conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarriendo, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el contrato, sin la autorización previa y por escrito de CTC Telecom.
- Si CTC Telecom no presta el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en nuestra publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- Si el cliente proporciona información falsa a CTC Telecom para la contratación del servicio.
- En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato por parte de CTC Telecom.
- En caso de terminación del contrato, CTC Telecom debe proporcionar un folio o número de registro al cliente.
- CTC Telecom comunicará al cliente que el plazo forzoso del Contrato está por concluir, con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha de terminación de dicho plazo; por cualquier medio con el que cuente CTC Telecom.
- Una vez concluido el plazo forzoso, el cliente podrá dar por terminado el contrato en cualquier tiempo, sin necesidad de recabar autorización de CTC Telecom o de declaración judicial o administrativa y sin penalización alguna. En este caso, el cliente deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los servicios, de igual forma deberá devolver los equipos y accesorios que sean propiedad de CTC Telecom, lo anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con CTC Telecom por los servicios contratados utilizados hasta la fecha de terminación.
- Concluido el plazo forzoso, los servicios se continuarán prestando de forma regular sin que implique la renovación del plazo forzoso, volviéndose la vigencia indefinida



## **Terminación y cancelación anticipada del contrato y servicios**

En terminación anticipada por plazo forzoso, los servicios contratados se sujetarán a las siguientes condiciones:

- La vigencia del Contrato, es la señalada en la carátula del Contrato.
- En caso de terminación anticipada por cualquiera de las partes de los servicios contratados a plazo forzoso, las partes tendrán el derecho de reclamar los daños y perjuicios que se hubieran causado con motivo de dicha terminación anticipada ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.
- CTC Telecom no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio del mismo.
- CTC Telecom no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del cliente, por cualquier medio establecido en la Ley.
- El equipo otorgado en arrendamiento o en comodato contarán con garantía durante la vigencia del contrato, la cual, en caso necesario, se hará efectiva por CTC Telecom.
- CTC Telecom dará aviso al cliente, cuando menos con 30 (treinta) días de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que el cliente no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por solicitar la terminación de su contrato sin penalidad alguna o exigir el cumplimiento forzoso del Contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo.

## **POLÍTICAS DE PAGO**

El usuario está obligado a pagar el precio total de los productos que adquiera (precio, más impuestos) al momento de su corte de facturación.

El ticket o comprobante de pago será enviado de manera inmediata al usuario a través de correo electrónico a la dirección que éste mismo proporcione y/o WhatsApp.

Además, en caso de requerir el reenvío o impresión del comprobante, podrá solicitarlo a través de los medios de contacto arriba descritos.

Las formas de pago disponibles dentro del sitio son:

1. Tarjetas de Crédito o Débito (Visa, MasterCard, American Express)
2. SPEI (Transferencia electrónica)
3. Pago en efectivo en tiendas OXXO
4. Se hace uso de Openpay como pasarela de pagos.

Para finalizar el procedimiento de compra, el Usuario deberá aceptar la forma de pago previamente establecida por CTC Telecom, consistente en el trámite del mismo por medio de la plataforma de pagos conocida como Openpay.

El Usuario reconoce que, para efectos de tramitar el pago correspondiente, deberá aceptar los presentes Términos y Condiciones, presionando el botón de la misma denominación en la pantalla correspondiente al formulario titulado "Pago en línea". CTC Telecom le enviará un correo electrónico confirmando la recepción de su pedido, sin que ello constituya una aceptación automática del mismo.

Posterior a la aceptación de los presentes, el Usuario será redireccionado al portal de pagos de PayPal o redireccionado a la pasarela de pagos de Openpay, por lo que deberá atender a las estipulaciones de sus términos y condiciones, así como de su aviso de privacidad, como se mencionó anteriormente.

### **Para que el cliente aproveche al máximo su velocidad de Internet contratada**

El cliente puede conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi). Además, al conectar más dispositivos a la misma red, menor será la velocidad de navegación por equipo. Nuestro servicio no incluye configuraciones de soluciones complementarias como PBX, Multilíneas, Cámaras de video Vigilancia, VPN, Switches y routers que el cliente quiera conectar al modem CTC Telecom de Internet ni trabajos de obra civil.

## Conexión vía alámbrica

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga, el cliente debe conectar con un cable Ethernet y disfruta los beneficios de la fibra óptica. Si su plan CTC Telecom ofrece velocidades superiores hasta los 50 Mbps de descarga, el cliente debe asegurarse de que su tarjeta de red soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000, que su cable Ethernet sea por lo menos categoría 5e (CAT-5e) que viene incluido en el modem CTC Telecom de Internet, además de habilitar el flujo máximo de transferencia de datos en el cuadro de propiedades de su tarjeta. Además, debe tomar en consideración que, al conectar más de una computadora o dispositivo al módem de CTC Telecom, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

## Conexión inalámbrica

La velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que el cliente se encuentre del módem de CTC Telecom, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas. Debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado ya que hay factores como interferencia de teléfonos fijos inalámbricos (el módem de CTC deberá colocarse lo más lejos posible de los teléfonos fijos inalámbricos), el grosor de las paredes de la casa, la ubicación del módem, la distancia a la que el cliente esté conectando, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente y los servicios Wi-Fi de sus vecinos (mientras más vecinos tengas con servicio Wi-Fi mayor será la interferencia).

Los materiales de construcción de una casa influyen en la señal de recepción, ya que dependiendo el material es mayor o menor la intensidad de la señal como, por ejemplo:

Para asegurar una buena conectividad, el cliente debe conectarse de la siguiente manera:

Material de Construcción	Intensidad de Wi-Fi
Cristal, Yeso, Madera y Asbesto	Alta
Mármol y Ladrillo	Medio
Hormigón	Baja
Espejos y Metal	Muy Baja

Dispositivos y Aplicaciones	Recomendación	
	Wi- Fi	Ethernet
Computadoras (PC y Laptop)	SI	SI
Dispositivos Móviles	SI	SI
Descargar Archivos	SI	SI
Música en Línea		SI
Video Juegos en línea		SI

### Programas o servicios en línea para medir la velocidad de Internet

Entendemos que tu principal preocupación sea la de verificar que efectivamente entreguemos la velocidad de carga y descarga que contrataste, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) pone a disposición de los usuarios una aplicación en línea para que puedan hacer una prueba de velocidad a la cual puedes acceder con la siguiente dirección: <http://www.ift.org.mx/conocetuvelocidad>

Te recomendamos lo siguiente al utilizar este servicio:

- Antes de comenzar la prueba, detener cualquier descarga o servicio de Internet que pueda tener activo al momento de la medición (películas en línea, música o servicios Peer-to-peer, páginas web, entre otros).
- Realiza las pruebas con una conexión alámbrica en lugar de utilizar el Wi-Fi del dispositivo.
- Si el cliente encuentra diferencia en la medición de velocidades, se debe asegurar que el ancho de banda del servicio esté completamente libre, es decir, sin descargas al mismo tiempo, ni escuchando música o viendo videos y de igual forma asegurarse que nadie más se encuentre conectado.
- Al realizar la prueba con un teléfono celular o dispositivo móvil, desconectar el servicio de datos 3G para que la prueba se realice utilizando exclusivamente la conexión Wi-Fi.
- No realices la prueba cerca de otros aparatos inalámbricos que puedan causar interferencia. Los teléfonos inalámbricos de 2.4 Ghz son los causantes de interferencia en los servicios Wi-Fi.

### Continuidad del Servicio e Interrupciones:

CTC Telecom procurará que el servicio se preste de forma ininterrumpida y continua, en este sentido, buscará que la prestación del servicio de telecomunicaciones se de

la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos, implícitos o de acuerdo con la información desplegada en su publicidad, así, como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

No obstante de lo anterior, podrá haber interrupciones en el servicio, o discontinuidad en los casos de caso fortuito o fuerza mayor, o en general, en los casos donde la infraestructura propia o de terceros relacionados con la prestación del servicio se vea afectada por una circunstancia ajena a CTC Telecom, en cuyo caso, como prestadores, llevaremos a cabo las gestiones necesarias para su restauración en el término más breve que la circunstancia permita.

#### **Tarifas registradas ante el IFT:**

En términos de lo dispuesto por los numerales 4.6 y 4.6.8 de la NOM-184-SCFI-2018, se proporcionan los números de registros ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones respecto de las tarifas de los planes y/o paquetes que CTC Telecom comercializa, así como el vínculo donde pueden ser consultados.

<b>Paquete</b>	<b>Registro</b>
CTC 50 megas	1679530
CTC 300 megas	1679540
CTC 500 megas	1679542
CTC 700 megas	1679551
CTC 1,000 megas	1679552
CTC Paquete Gamer	1679554

Enlace de validación: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/) > Búsqueda "Internet Fijo" > Búsqueda "Operador" > Servicios Best CTC, S.A. de C.V.

#### **Procedimiento para aclaraciones, dudas, quejas y/o reclamaciones:**

El Horario de Atención a Clientes será el comprendido de Lunes a Viernes de 9 a 18 horas.

El horario de Soporte Técnico será el comprendido de Lunes a Domingo, las 24 horas del día.

El Cliente podrá contactar a CTC Telecom directamente en sus oficinas ubicadas en Avenida Paseo de la Reforma número 342, piso 26, oficina 1, colonia Juárez, alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06600; o a través de los teléfonos 55 8880 8383 o 55 8880 8384 o 55 8880 8200 o 55 8880 8282; o a través de los correos electrónicos:

[suporte@ctctelecom.com.mx](mailto:suporte@ctctelecom.com.mx) o [contacto@ctctelecom.mx](mailto:contacto@ctctelecom.mx); o directamente en los formularios contenidos en nuestros sitios en internet, en las páginas: <https://ctctelecom.com.mx/> o <https://ctctelecom.mx/>.