

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PÁGINA WEB DE WISP-SCV**

### **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 WISP-SCV y/o sus subsidiarias y afiliadas (en lo sucesivo "WISP-SCV") tiene por objeto informar a los usuarios respecto de los servicios ofrecidos por "WISP-SCV", y al público en general, la información relativa a la empresa y a los servicios que se ofrecen (en lo sucesivo, los "Servicios y Productos");, tarifas, promociones, etc., "WISP-SCV" podrá 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. "WISP-SCV" no se responsabiliza de ningún daño directo o indirecto por el uso indebido del sitio web.

### **2. Propiedad intelectual**

"WISP-SCV" 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 WISP-SCV. Toda la información que se reciba en la presente página web (a excepción de los datos personales) tal como comentarios, sugerencias o ideas, se considerará cedida a "WISP-SCV" a título gratuito. La página puede contener enlaces de terceros, así como marcas registradas de terceros, mismos que son reconocidos como tal por "WISP-SCV". 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 "WISP-SCV". El usuario no adquirirá derecho alguno de propiedad intelectual por el hecho de navegar por la presente página web o hacer uso de los Servicios y Productos del portal, por lo que en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización, ni licencia para utilizar los Servicios y Productos con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones.

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 "WISP-SCV", 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 "WISP-SCV". Asimismo, el usuario no tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro usuario el uso del portal.

#### **6. Confidencialidad**

"WISP-SCV" 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, "WISP-SCV" 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 "WISP-SCV" a través de Cookies o tecnologías similares.

#### **9. Privacidad y datos personales**

Para utilizar la funcionalidad de "Contacto" disponible en la página web de WISP-SCV, el usuario deberá proporcionar datos personales no sensibles, y éstos serán tratados por WISP-SCV, 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 "WISP-SCV" a utilizar, publicar, reproducir, divulgar, comunicar públicamente y transmitir la información no confidencial, en términos de lo establecido en el artículo 109 de la Ley Federal del Derecho de Autor y de la fracción I, del artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## **11. Modificaciones**

"WISP-SCV" 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 usuarios final.**

### Cobertura

Las contrataciones deberán estar siempre dentro de la zona de cobertura, misma que se puede consultar en la página web de WISP-SCV. Cuando exista una solicitud de servicio que se encuentren 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 [info@wispscvc.com](mailto:info@wispscvc.com) o escribir a través del formulario de "Contrata Ya" en la pagina de internet [www.wispscvc.com](http://www.wispscvc.com) 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 RPP y/o RPC 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 RPP y/o RPC.

### Procedimiento

Presentarse en la oficina SEDE, 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 24 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: Oficina Sede: Consultar en la página web de [www.wispscv.com](http://www.wispscv.com)

#### Instalación

Para los servicios de internet en hogar o comercio, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 5 días hábiles siguientes. Personal de WISP-SCV 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 viernes de 9:00 a 18:00 horas. Se deberá realizar el pago equivalente a la instalación previamente a que se realice la misma.

#### Contratos por cliente

No existe un límite de contratos y servicios que una sola persona puede suscribir con WISP-SCV, 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 WISP-SCV. La prestación del servicio se registrará 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 WISP-SCV 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 WISP-SCV se pueden consultar en <https://tarifas.ift.org.mx/iftvisor/>

#### Costo de reactivación

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

#### Equipos Terminales

En caso de cancelación del servicio, el usuario deberá reportar su cancelación sin costo para que sea dado de baja de nuestro sistema. En caso de no reportar la baja del servicio se estarán

notificando personal de Wisp-scv con el usuario para verificar si desea continuar o no con nuestro servicio, de no tener contestacion o contacto alguno se procedera a la baja automatica del servicio en un periodo de 30 dia naturales. En caso de que el usuario quiera ser reactivado podra consultar nuestras tarifas en [www.wispscv.com](http://www.wispscv.com).

#### Modificaciones de planes por parte de clientes

Los clientes de WISP-SCV pueden cambiar de plan en cualquier momento sin poder disminuir el mismo. En caso de que, debido a la modificación de planes no exista necesidad de conservar algún equipo, el usuario podrá disponer de él.

#### Formas de pago

Los depósitos sólo podrán ser por transferencia SPEI.

Transferencia.

Para realizar tu pago con transferencia, sólo debes seguir estas sencillas instrucciones:

1. Ingresa a tu banca móvil y selecciona la opción para transferir a una clabe interbancaria.
2. Registra la clabe interbancaria a 18 dígitos que recibiste (algunos bancos pueden solicitar datos del beneficiario, coloca OSCAR ARTURO HERNANDEZ MORALES).
3. Introduce el monto exacto de la transferencia.

WISP-SCV no realiza ningún cobro por medios electrónicos, ya que la página es meramente informativa, por lo que los terceros que realizan los cobros deberán indicar las medidas de seguridad proporcionales a los riesgos relacionados con los pagos, incluyendo los que deriven del acceso o el uso no autorizado de datos personales, prácticas comerciales engañosas y el robo de identidad. WISP-SCV minimizará el riesgo derivado del acceso o el uso no autorizado de datos personales, prácticas comerciales engañosas y el robo de identidad mediante la utilización medidas físicas, administrativas y técnicas, como software de protección de accesos indebidos y tratando los datos de acuerdo con lo establecido en el aviso de privacidad que se contiene en la página de internet.

#### Proceso de facturación

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

1. El usuario podrá solicitar su comprobante fiscal a través de su call center a los números 8185 263360 o 448 115 3682. En dicha comunicación deberá proporcionar sus datos fiscales para facturación.
2. Identificación de datos fiscales de cada Cliente para facturar.
3. Se solicita la factura y se emite.

## **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 ([www.wispscv.com](http://www.wispscv.com)), mismos que son: Centros de atención a clientes: Oficina Central: Avenida Juarez, No. 40-B San Ildefonso Centro, Amealco de Bonfil, Querétaro CP. 76887. Lunes a Viernes 9:00 a 18:00 hrs.

## **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 sea 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 [www.wispscv.com](http://www.wispscv.com) 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 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 WISP-SCV, únicamente se tendrá que dar aviso a este último en el domicilio de WISP-SCV y/o vía correo electrónico.

La cancelación en el SERVICIO por parte del USUARIO no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a WISP-SCV, así como del pago por COSTOS DE INSTALACIÓN.

#### Política de uso justo

El servicio prestado a usuarios finales por WISP-SCV es un servicio que no permite los fines comerciales, ni la reventa de los mismos. Está estrictamente prohibido la reventa o cobro alguno a terceros por el uso del servicio que WISP-SCV presta al usuario final. El usuario será responsable por el buen uso del servicio y por el contenido que transmita a través de la red, por lo que deberá, en todo momento dirigirse de acuerdo con los establecido en el contrato de prestación de servicios celebrado con WISP-SCV. En todo momento serás responsable del buen uso de la red y te comprometes a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicios conforme con el plan que contrataste. Es responsabilidad del USUARIO llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que WISP-SCV no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al USUARIO por los hechos antes mencionados. WISP-SCV no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. WISP-SCV cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que ha emitido el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Si el usuario incumple lo descrito en los párrafos que anteceden, WISP-SCV podrá cancelar o suspender el servicio.

#### **14. Protección de datos personales**

Para utilizar la funcionalidad de “Contacto” disponible en la página web de [www.wispscv.com](http://www.wispscv.com), el usuario deberá proporcionar datos personales no sensibles, y éstos serán tratados por WISP-SCV, 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.

#### **15. Jurisdicción y ley aplicable**

Para todo lo relativo al cumplimiento, interpretación y ejecución del presente contrato, “LAS PARTES” se someten expresamente a la aplicación de la legislación de la materia, así como a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en el Estado de Querétaro, renunciando en consecuencia al fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa.

#### **16. Domicilio**

Se fija como domicilio de WISP-SCV Avenida Juarez, 40-B San Ildefonso Centro, Amealco de Bonfil, Querétaro. CP. 76887

Última actualización 12/02/2024