



Comercializadora Conaguinet, S.A.S. de C.V. · Dr. Camarena 415, Centro, Lagos de Moreno, Jalisco, C.P. 47400

Términos y condiciones

Estas condiciones aplican al uso de este sitio y complementan el contrato de adhesión registrado ante PROFECO que rige tu servicio de internet con Conaguinet.

1. Quiénes somos

El servicio de acceso a internet y el presente sitio son operados por COMERCIALIZADORA CONAGUINET, S.A.S. DE C.V., con domicilio en Dr. Camarena número 415, colonia Centro, Lagos de Moreno, Jalisco, C.P. 47400, RFC CCO210610683. En adelante, «Conaguinet».

Conaguinet es titular del Título de Concesión Única para Uso Comercial otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), con folio electrónico FET101415CO-520344. El contrato de adhesión que firman nuestros suscriptores está registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) con el número 322-2022, de fecha 27/05/2022.

2. Qué cubren estos términos

Estos términos aplican al uso de este sitio web y a la información que aquí se publica.

La relación de servicio con cada suscriptor se rige por el contrato de adhesión registrado ante PROFECO y su carátula, que prevalecen sobre este documento en caso de cualquier diferencia. Cualquier discrepancia entre el contrato registrado y lo que aquí se publique, en perjuicio del suscriptor, se tendrá por no puesta.

Puedes consultar el contrato completo, el Código de Prácticas Comerciales y la Carta de Derechos Mínimos en la sección de documentos legales.

3. Uso del sitio

La información publicada en este sitio es de carácter general e informativo. Procuramos mantenerla correcta y actualizada; si detectas un error, agradecemos que nos lo hagas saber.

No está permitido usar este sitio para fines ilícitos, transmitir código malicioso, recopilar datos de terceros ni interferir con su funcionamiento o seguridad.

4. Contratación e instalación

Para contratar el servicio se requiere identificación oficial vigente y comprobante de domicilio con antigüedad máxima de tres meses. Tratándose de personas morales, además, acta constitutiva, identificación y poder del representante legal y cédula fiscal.

No solicitamos consulta de buró de crédito ni imponemos plazos forzosos.

La entrega e instalación del equipo se realiza en un plazo no mayor a 7 días hábiles contados a partir de la firma del contrato.

Si al momento de la instalación se determina imposibilidad técnica, el contrato queda cancelado sin responsabilidad para ti y se reembolsa lo que hayas pagado, en los términos de nuestra política de bonificaciones y reembolsos.

Puedes negarte a la instalación, sin responsabilidad alguna, si el personal no se identifica o no muestra la orden de trabajo.

5. Tarifas, pagos y facturación

Las tarifas del servicio están inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT. Los folios de registro pueden consultarse en la página de registro de tarifas y verificarse en el visor público del Instituto.

El servicio se paga por mensualidad anticipada y no se admiten pagos parciales. Los ciclos de cobro inician los días 1 y 15 de cada mes, según la fecha de inicio de tu servicio.

Las formas y lugares de pago disponibles se publican en las páginas de formas de pago y puntos autorizados.

Además de la mensualidad, pueden generarse cargos por conceptos previamente informados y autorizados por ti, como cambio de domicilio, material de cableado adicional por bloque de 10 metros, visitas infructuosas imputables al usuario, reconexión y reparación de equipo por daño atribuible al usuario. Los costos vigentes están en el Catálogo de Trámites.

La obligación de pago subsiste con independencia de que recibas o no el estado de cuenta, recibo o factura.

6. Suspensión y reconexión del servicio

El servicio puede suspenderse, previa notificación, por falta de pago transcurridos 6 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en tu carátula, por pagos parciales, por alterar o mover el equipo terminal, por usar el servicio de forma contraria al contrato o por resolución judicial o administrativa.

Una vez cubierto el adeudo, el servicio se restablece en un plazo máximo de 72 horas. Cuando aplique cargo por reconexión, este no podrá ser superior al 20% de una mensualidad.

El servicio no se interrumpirá ni suspenderá mientras esté en trámite una queja.

La suspensión no cancela el contrato: las obligaciones continúan hasta que se dé por terminado formalmente.

7. Equipos

Los equipos necesarios para recibir el servicio se entregan en comodato (préstamo) y siguen siendo propiedad de Conaguinet. Te comprometes a su guarda y conservación, y a devolverlos al terminar el contrato, con el desgaste natural por el uso.

Como garantía de devolución se firma un pagaré por \$3,000 MXN por cada equipo entregado. Ese pagaré no puede cobrarse de forma independiente al contrato y se te devuelve al entregar el equipo.

Las reparaciones de equipo en comodato, cuando la falla no te sea atribuible, son gratuitas mientras el contrato esté vigente, y durante la reparación se suspende el cobro del servicio salvo que se te haya facilitado un equipo sustituto.

Si optas por comprar el equipo, cuenta con garantía de un año por defectos de fábrica a partir de su entrega.

En caso de robo o siniestro del equipo debes avisarnos dentro de las 24 horas siguientes.

8. Calidad del servicio

Prestamos el servicio conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT. Las velocidades que publicamos corresponden a la velocidad promedio en horas de alta demanda, no a velocidades máximas.

La medición de la velocidad contratada se toma en el punto de demarcación, es decir, el conector de red del equipo terminal que instalamos. El funcionamiento de tu red interna, tus dispositivos, el número de equipos conectados simultáneamente y la calidad de tu instalación eléctrica pueden afectar lo que percibes, y quedan fuera de nuestro alcance.

En el servicio inalámbrico, la cobertura y el desempeño dependen además de la línea de vista hacia nuestros sitios y de las condiciones atmosféricas.

Respetamos la neutralidad de la red conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Las políticas de gestión de tráfico que aplicamos están publicadas en documentos legales.

9. Vigencia, cambios de plan y cancelación

El contrato es de vigencia indeterminada y sin plazo forzoso. Puedes darlo por terminado en cualquier momento, sin penalización y sin necesidad de autorización de nuestra parte, dando aviso por el mismo medio en que contrataste o por los medios de contacto de tu carátula.

Puedes cambiar de paquete o plan en cualquier momento, incluso a uno de menor monto, cubriendo en su caso los cargos asociados al cambio.

Para la cancelación presencial se solicita identificación oficial vigente, copia del contrato, no presentar adeudos y la entrega de los equipos prestados. El trámite es gratuito y se atiende en 24 horas hábiles.

La cancelación no te exime de pagar los adeudos generados por el servicio efectivamente recibido. Los equipos en comodato deben devolverse dentro de los 10 días naturales siguientes a la notificación de terminación.

10. Bonificaciones y reembolsos

Las bonificaciones por falla en el servicio, la devolución por cobros indebidos y los reembolsos por imposibilidad técnica o cancelación se rigen por nuestra política de bonificaciones y reembolsos, que forma parte de estos términos.

11. Datos personales

El tratamiento de tus datos personales se rige por nuestro aviso de privacidad, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El uso de tu información con fines mercadotécnicos o publicitarios requiere tu consentimiento expreso, que se recaba en la carátula del contrato y puedes revocar en cualquier momento.

12. Modificaciones

Cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados te será notificado con al menos 15 días naturales de anticipación.

Si no estás de acuerdo con el cambio, puedes exigir el cumplimiento del contrato en las condiciones en que lo firmaste, o solicitar su terminación sin penalización alguna.

Nos reservamos el derecho de actualizar el contenido de este sitio. La versión vigente de estos términos es siempre la publicada en esta página.

13. Atención, dudas y quejas

Puedes presentar consultas, aclaraciones, reportes de falla, quejas y cancelaciones de forma gratuita por teléfono al 474 746 4305, por WhatsApp al 474 141 5749, por correo a conaguinet01@gmail.com o en nuestras oficinas.

De toda queja o aclaración se levanta un folio de seguimiento. Las quejas se atienden en un plazo no mayor a 15 días naturales, salvo que otra disposición señale un plazo menor.

Si no quedas conforme con la respuesta, puedes acudir a PROFECO, que es la autoridad competente en materia administrativa para resolver controversias sobre la interpretación o el cumplimiento del contrato de adhesión, o presentar tu inconformidad ante el IFT por fallas de calidad del servicio.

14. Legislación aplicable

Estos términos, el contrato de adhesión y la prestación del servicio se rigen por la legislación mexicana, en particular la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 y las disposiciones que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

15. Contacto

Comercializadora Conaguinet, S.A.S. de C.V. · Dr. Camarena 415, colonia Centro, Lagos de Moreno, Jalisco, C.P. 47400 · Tel. 474 746 4305 · conaguinet01@gmail.com