

Términos y Condiciones del Servicio

Los presentes Términos y Condiciones complementan y detallan, en lenguaje accesible, el Contrato de Adhesión para Prestación de Servicio de Internet Fijo registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), el cual rige la prestación del servicio de acceso a Internet ofrecido por iTeck Telecomunicaciones. En caso de cualquier discrepancia, prevalecerá lo establecido en el Contrato de Adhesión registrado, disponible para su consulta en internet.iteck.mx y en el Buró Comercial de PROFECO (burocomercial.profeco.gob.mx).

1. Identificación del prestador del servicio

Concesionaria	C. María Guadalupe Peraza Poot
Nombre comercial	iTeck Telecomunicaciones
RFC	PEPG921213HAA
Domicilio	Av. Juárez entre calles 105 y 110, Colonia Ejido, C.P. 77712, Municipio de Solidaridad, Quintana Roo
Título habilitante	Concesión Única para Uso Comercial — Resolución P/IFT/120624/191 del 12 de junio de 2024
Correo de atención	soporte@iteck.mx
Teléfono de atención	984 206 1037

2. Objeto y descripción del servicio

iTeck Telecomunicaciones presta servicios públicos de acceso a Internet fijo residencial y empresarial en la región de cobertura autorizada, mediante infraestructura de fibra óptica y/o enlaces inalámbricos dedicados, en las velocidades, condiciones y precios correspondientes al plan contratado por el usuario. La descripción vigente de cada plan (velocidad de bajada y subida, precio mensual, folio de registro ante la autoridad y modalidad de contratación) está publicada y actualizada en internet.iteck.mx/paquetes.php.

3. Modalidad de contratación y facturación

El servicio se factura bajo el esquema de mensualidades fijas por adelantado: el usuario paga el servicio de manera previa a utilizarlo, operando en lo demás bajo los términos y condiciones del pospago, salvo por el momento del pago. El contrato tiene vigencia indefinida y no está sujeto a plazos forzosos de permanencia; el usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna. Las partes pueden pactar excepcionalmente un plazo forzoso, únicamente asociado a una promoción vigente, con una duración máxima de 18 (dieciocho) meses; en ese supuesto, la terminación anticipada por parte del usuario genera el pago del 20% del monto total de las mensualidades pendientes por cubrir relativas a dicho plazo.

4. Formas de pago

- Transferencia SPEI, sin comisión y con procesamiento inmediato.
- Sucursales OXXO, con una comisión de \$15.00 M.N. aplicada por la cadena comercial.
- Pago en oficinas autorizadas de iTeck, sin comisión.

El usuario también puede realizar sus pagos en línea a través del Portal de Clientes disponible en internet.iteck.mx.

5. Instalación y equipo

La instalación del servicio será realizada por personal de iTeck Telecomunicaciones o por terceros autorizados por ésta. El equipo terminal (router, ONT/antena y demás accesorios necesarios) que, en su caso, se entregue al usuario para la prestación del servicio, se otorga en calidad de comodato, por lo que continúa siendo propiedad de iTeck Telecomunicaciones. El usuario se obliga a conservarlo en buen estado y a devolverlo en caso de cancelación del servicio, salvo pacto distinto en el Contrato de Adhesión.

6. Suspensión y reactivación del servicio

iTeck Telecomunicaciones podrá suspender el servicio, previa notificación al usuario, únicamente en los siguientes supuestos: pago parcial de la tarifa aplicable; falta de pago transcurridos 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de pago señalada; uso del servicio de forma contraria al contrato o a la normatividad aplicable; alteración, modificación o desplazamiento no autorizado del equipo terminal; o por resolución judicial o administrativa. Subsana la causa que originó la suspensión, iTeck Telecomunicaciones deberá reanudar el servicio en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas; el costo de reconexión, cuando aplique, no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

7. Cancelación del servicio

El usuario podrá solicitar la cancelación del servicio en cualquier momento, sin penalidad alguna cuando no exista un plazo forzoso pactado, a través de los canales de atención señalados en este documento. La cancelación no exime al usuario del pago de los saldos pendientes generados por el servicio efectivamente recibido; iTeck Telecomunicaciones, por su parte, devolverá al usuario las cantidades pagadas por adelantado que correspondan a la parte del servicio no prestada con motivo de la cancelación. iTeck Telecomunicaciones no podrá negar la cancelación ni condicionarla a la contratación de un servicio adicional.

8. Calidad del servicio, bonificaciones y neutralidad de la red

iTeck Telecomunicaciones se compromete a prestar el servicio conforme a los niveles de calidad ofrecidos y contratados para cada plan, respetando el principio de neutralidad de la red conforme al Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red publicado en este mismo apartado de transparencia. Cuando la interrupción o degradación del servicio sea atribuible a iTeck Telecomunicaciones, o derive de un caso fortuito o de fuerza mayor con duración mayor a 24 (veinticuatro) horas continuas, o cuando se realice un cargo indebido, iTeck Telecomunicaciones

bonificará al usuario, como mínimo, el 20% del monto del periodo afectado o del cargo indebido, reflejando la bonificación en el siguiente recibo o estado de cuenta. Cualquier interrupción o degradación del servicio puede reportarse a través del Procedimiento para Quejas y Reclamaciones.

9. No discriminación y accesibilidad

iTeck Telecomunicaciones presta el servicio en condiciones equitativas a todo usuario que lo solicite dentro de su área de cobertura, sin establecer privilegios ni distinciones indebidas frente a otros usuarios en condiciones similares. Asimismo, pone a disposición de los usuarios con discapacidad medios de comunicación alternativos para conocer las condiciones del contrato, los servicios adicionales y los paquetes ofrecidos.

10. Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales del usuario se rige por el Aviso de Privacidad publicado en internet.iteck.mx, elaborado conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

11. Colaboración con autoridades

iTeck Telecomunicaciones da cumplimiento a sus obligaciones de colaboración con las autoridades de seguridad y justicia, en los términos descritos en el documento de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia publicado en este mismo apartado.

12. Modificaciones a los presentes Términos y Condiciones

iTeck Telecomunicaciones podrá actualizar los presentes Términos y Condiciones para reflejar cambios normativos, operativos o comerciales. Las modificaciones se publicarán en internet.iteck.mx/legal.php con razonable antelación a su entrada en vigor.

13. Quejas, aclaraciones y resolución de controversias

El usuario puede presentar reportes de falla, dudas o inconformidades a través de los canales señalados en el Procedimiento para Quejas y Reclamaciones. En caso de no obtener una solución satisfactoria, el usuario puede acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), autoridad competente en materia administrativa para resolver controversias sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato de Adhesión, sin perjuicio de su derecho a acudir ante los tribunales competentes de su domicilio.