



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PÁGINA WEB DE SERGIO NEGRETE EUSEBIO

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 a 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 SERGIO NEGRETE EUSEBIO y/o sus subsidiarias y afiliadas (en lo sucesivo "SNE") tiene por objeto informar a los usuarios respecto de los servicios ofrecidos por " SNE", 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., "SNE " 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.

"SNE" no se responsabiliza de ningún daño directo o indirecto por el uso indebido del sitio web

2. Propiedad intelectual

"SNE" es titular o licenciatario 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 "SNE".

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 "SNE" a título gratuito.

La página puede contener enlaces de terceros, así como marcas registradas de terceros, mismos que son reconocidos como tal por "SNE". 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 "SNE".

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

6. Confidencialidad

"SNE" 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, "SNE" 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 "SNE" a través de Cookies o tecnologías similares.

9. Privacidad y datos personales

Para utilizar la funcionalidad de "Contacto" disponible en la página web de SNE, el usuario deberá proporcionar datos personales no sensibles, y éstos serán tratados por SNE, 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 "SNE" 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

"SNE" 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.

12. Mecanismos para que el consumidor elija si desea publicidad comercial directa.

La publicidad directa es la que se envía a un consumidor específico a través de medios de comunicación personales como pueden ser correo electrónico, mensajes de texto a un número telefónico móvil, llamadas telefónicas a un número telefónico determinado, mensajería instantánea, y otros medios similares, que busca llegar directamente a los consumidores de manera personalizada y persuasiva, con el objetivo de generar ventas o aumentar la demanda de un producto o servicio. A diferencia de la publicidad masiva, la publicidad comercial directa permite segmentar y personalizar el mensaje.

En caso de que un cliente o prospecto de "SNE" quiera optar por no recibir publicidad comercial directa, ponemos a su disposición los siguientes mecanismos:

- a) Solicitar su inclusión a la lista de exclusión publicitaria de "SNE" a través de los números de atención a clientes y correos electrónicos que se señalan en la presente página de internet.
- b) Ejercer el derecho de oposición que se contiene en el aviso de privacidad de "SNE", mismo que forma parte de los derechos ARCO.
- c) Darse de alta en el Registro Público Para Evitar Publicidad (REPEP), que pone a su disposición la PROFECO. La inscripción es gratuita, y la puedes realizar vía telefónica llamando desde el número que deseas inscribir al 96 28 00 00 para las áreas metropolitanas de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey o al 800 96 28 000 para el resto de la República o por Internet en la página https://repep.profeco.gob.mx/registrar_telefono.jsp las 24 horas del día, los 365 días del año.

13. Términos y Condiciones particulares para servicios de acceso a internet residencial y empresarial para usuario final.

Cobertura

Las contrataciones deberán estar siempre dentro de la zona de cobertura, misma que se puede consultar en la página web de SNE. 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, escribir en los medios electrónicos establecido en la página de internet de SNE manifestar su intención de contratar el servicio 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. Pago de contratación.

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
- e. En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC.

Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, solicitar una cita a domicilio, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión.

- **Duración del procedimiento:** Máximo 24 a 120 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:** Oficinas de la localidad que corresponda: Consultar en la página web de SNE.

Instalación

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal de SNE 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 hrs. sábado: De 9:00 a 16:00 hrs. Domingo: Cerrado.

Se deberá realizar el pago equivalente a la instalación previamente que se realice la misma.

Contratos por cliente.

No existe un límite de contratos y servicios que una sola persona puede suscribir con **SNE**, 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 **SNE**.

La prestación del servicio se regirá 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 **SNE** 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 **SNE** se pueden consultar en https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

Costo de reactivación

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

Equipos Terminales

En caso de cancelación del servicio, el usuario deberá entregar todos los equipos dados en comodato por **SNE**. En caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo de acuerdo con el plan contratado.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de **SNE**.

En caso de que el equipo esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

Modificaciones de planes por parte de clientes.

Los clientes de **SNE** pueden cambiar de plan en cualquier momento, sin poder disminuir al mismo en caso de que tengan un contrato con plazo fijo. En caso de que, debido a la modificación de planes no exista necesidad de conservar algún equipo dado en comodato por **SNE**, el usuario deberá entregar éstos a **SNE**. En caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo de acuerdo con el plan contratado.

Opciones de pago

Los medios de pago, cuentas y referencias bancarias se encuentran publicadas la página web de **SNE**, en general se puede pagar por Transferencia electrónica SPEI, depósito domiciliado en tarjeta de crédito,

pago en efectivo, pago en efectivo en caja, así como a través de Openpay (pasarela de pagos) o cualquiera otra disponible y conveniente para **SNE**. Todos los medios y opciones de pago podrán cambiar de tiempo en tiempo previo aviso a través del sitio web y conforme al contrato firmado con los usuarios finales.

- Los depósitos sólo podrán ser en por transferencia SPEI. transferencia.
- Es necesario solicitar por cualquiera de nuestros centros de contacto tu número de referencia único.
- 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 clave interbancaria.
 2. Registra la clave interbancaria a 18 dígitos que recibiste (algunos bancos pueden solicitar datos del beneficiario, coloca **SNE**).
 3. Introduce el monto exacto de la transferencia.

SNE 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.

SNE 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 al correo atencionclientes@hifiber.com.mx o a través de su call center al número 8131011770
2. En dicha comunicación deberá proporcionar sus datos fiscales para facturación.
3. Identificación de datos fiscales de cada Cliente para facturar.
4. Se solicita la factura y se emite.
5. Si se emite en forma PPD, cuando sea pagada se emite un complemento de pago (en el momento que se solicita o bien cuando se identifica ese pago).
6. Si se emite en PUE se identifica el ingreso del pago del cliente, este puede ser pagado en las siguientes opciones: (se hace la anotación de la forma de pago en la misma factura)
 - Efectivo en Oficina o Cuenta Bancaria
 - Pago por Transferencia bancaria
 - Depósito domiciliado en tarjeta de crédito

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.hifiber.com.mx), mismos que son:

- Centros de atención a clientes: Oficinas Corporativas: Av. Fundidora #501, Local 35. Colonia Obrera. Código postal: 64010. Monterrey Nuevo León.
- Tel: 8131011770

Horario de atención a clientes

- Para asunto de cobranza, ventas y facturación: Lunes a Viernes: 9 am a 6 pm. Sábado: 9 am a 4 pm. Domingo: Cerrado

Asistencia y Soporte Técnico

- Lunes a Viernes: 9 am a 9 pm Y Sábado y Domingo: 9 am a 6 pm.

Calidad del servicio

El Servicio de acceso a internet serán 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 **SNE**.

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 **SNE**, únicamente se tendrá que dar aviso a este último en el domicilio de **SNE** y/o vía correo electrónico y debe devolver los Equipos provistos en comodato por el **SNE** dentro de un plazo que no podrá exceder de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique al **SNE** la terminación del Contrato. La cancelación en el SERVICIO por parte del USUARIO no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a **SNE**, así como del pago por **COSTOS DE INSTALACIÓN**.

En caso de que la vigencia del Contrato sea pactada por un **Plazo Forzoso**, por la adquisición de alguna promoción vigente, siempre y cuando se cumpla con la vigencia forzosa en el contrato, misma que no excederá de 12 meses, en caso de que el usuario solicite su terminación anticipada, el usuario **se obliga a pagar a SNE el 20% del monto total de los meses pendientes por cubrir relativos al plazo forzoso.**

Política de uso justo

El servicio prestado a usuarios finales por **SNE** 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 **SNE** 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 **SNE**.

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 **SNE** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al USUARIO por los hechos antes mencionados.

EL **SNE** no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

SNE 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, **SNE** podrá cancelar o suspender el servicio.

14. Protección de datos personales

Para utilizar la funcionalidad de "Contacto" disponible en la página web de **SNE**, el usuario deberá proporcionar datos personales no sensibles, y éstos serán tratados por **SNE**, 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 la Ciudad de Monterrey, 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 **SNE** el ubicado en Av. Fundidora #501, Local 35. Colonia Obrera. Código postal: 64010. Monterrey Nuevo León.

Última actualización 02/05/2024