



Términos y Condiciones legales ComunIT® residencial

Corporativo Chops, S.A. de C.V.

www.comunit.mx

Condiciones Generales:

- La contratación de los servicios Comunit® está limitada a un paquete por domicilio.
- Servicio WIPS (Wireless Internet Service Provider).
 1. El internet se entrega al suscriptor por el dispositivo POE (Alimentación a través de Ethernet, por sus siglas en inglés POE) de la antenna por su puerto LAN (Red de área local, por sus siglas en inglés LAN).
 2. El router es proporcionado como equipo extraordinario como AP (punto de acceso), para que el Suscriptor obtenga conexión inalámbrica (WIFI) y alámbrica hasta 4 dispositivos, por lo cual la pérdida de señal por obstáculos o distancia no es responsabilidad del servicio.
- Servicio ISP (Internet Service Provider).
 1. El internet se entrega al suscriptor con un modem de fibra óptica (ONT), inalámbrico 5G/2.4G, con 4 puertos LAN (Red de área local, por sus siglas en inglés LAN).
 2. La conexión inalámbrica (WIFI), tiene pérdida de señal por obstáculos o distancia dentro de su residencia, será responsabilidad del cliente solicitar infraestructura para tener alcance en todas las zonas de su casa.
- En el primer estado de cuenta que se envíe al Suscriptor, se reflejará en una única ocasión:
 1. El Anticipo pagado antes de la instalación.
 2. En caso de ser aplicable, el “Cargo por extensión de plazo”.
- Las tarifas están expresadas en Moneda Nacional.
- Todos los precios señalados son mensuales excepto cuando se indique algo distinto, incluyen impuestos y están registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
- Todos los productos y servicios Comunit® están sujetos a cobertura.

Cargos adicionales:

En ciertas circunstancias se pueden agregar cargos por cada ocasión o visita técnica, las causas que no son imputables al concesionario, tales como:

- a) Reubicación de equipos, instalación de servicios solicitados, reparaciones, cambios de domicilio, entre otros. El cargo es de \$200.00 M.N. (doscientos pesos 00/100 m.n) incluye IVA, por cada servicio solicitado;

Corporativo Chops, S.A. de C.V.

- b) Cargo por reconexión por pago tardío en la eventualidad de que el Suscriptor sufra desconexión. El cargo es de \$90.00 M.N. (noventa pesos 00/100 m.n.) incluye IVA, por cada ocasión.
- c) Cambio de domicilio, con previa revisión de factibilidad \$190.00 pesos (ciento noventa pesos m.n) incluye IVA.
- d) Cambio de equipo por responsabilidad imputable al concesionario, revisar los cargos extras en el apartado antenas RF.

Todos los servicios Comunit® están destinados a un uso residencial familiar esto es, el uso de los servicios conforme al consumo de un sólo hogar y acorde a las necesidades personales de sus miembros, para evitar el daño que se pueda causar a la red de Comunit® por el mal uso, los clientes no podrán realizar las siguientes actividades con fines de lucro, ni de especulación comercial:

- A) La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre el servicio de Internet que se incluye en el paquete.
- B) Prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades tales como transportar o redireccionar el tráfico público conmutado.
- C) El paquete no puede ser contratado para fines comerciales por personas morales o negocios incluidos aquellos con operaciones de tipo Call Centers.

Anticipo:

- La contratación de los servicios Comunit® requieren el pago del equipo y la entrega de un anticipo para que se pueda realizar la instalación del servicio contratado; dicho anticipo, será igual al monto de una mensualidad de los productos o servicios contratados y podrá ser cubierto a elección del Suscriptor, mediante depósito bancario en efectivo o por cualquier otro medio disponible en Comunit® (“Anticipo”).
 - Cargos vigentes de gastos de instalación servicio internet fibra óptica: \$499.00 pesos (cuatrocientos noventa y nueve pesos 00/100 m.n).
 - Cargos vigentes de gastos de instalación servicio WISP \$450.00 pesos (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 m.n).
- En caso de que el Suscriptor, cancele su solicitud y requiera la devolución del anticipo antes de la instalación del servicio, o en su caso, no se pueda concretar dicha instalación por falta de

Corporativo Chops, S.A. de C.V.

factibilidad técnica, deberá solicitarlo al Centro de Atención al Cliente vía telefónica, WhatsApp o correo electrónico de ComunIT® de la localidad donde solicitó el servicio, en aquellos casos en que el Anticipo lo haya realizado mediante depósito, presentando su comprobante de pago e identificación para recibir la devolución del mismo.

- Montos y tarifas aplicables de acuerdo con lo registrado ante IFT.

Plazo forzoso o Cargo por exención de plazo:

- La contratación de los servicios ComunIT® está sujeta a un plazo forzoso de 4 (tres) meses contados a partir de la fecha de instalación del servicio. No obstante, lo anterior, el Suscriptor podrá elegir un esquema de contratación sin plazo forzoso, siempre y cuando el Suscriptor cubra el “Cargo por exención de plazo” correspondiente al servicio ComunIT® contratado. El Cargo por exención de plazo deberá de ser pagado por el Suscriptor junto con el Anticipo referido el párrafo de anticipos.
- Durante el plazo forzoso, la tarifa del servicio ComunIT® contratado no sufrirá cambio alguno. Una vez concluido el plazo forzoso, el concesionario continuará prestando el servicio al suscriptor en términos del contrato de prestación de servicio de telecomunicaciones celebrado entre las partes, aplicando la tarifa vigente registrada ante el IFT.
- El Suscriptor podrá consultar el plazo forzoso pendiente por cumplir en el centro de atención vía telefónica, WhatsApp y correo electrónico, esta información está disponible en la página de ComunIT® www.comunit.mx

Velocidades de internet que se incluyen en los productos de WIPS (Wireless Internet Service Provider):

- Internet con velocidades desde 3 Megas hasta 18 Megas, dependiendo del servicio contratado. Velocidades de internet que se incluyen en los productos de WIPS (wireless internet service provider) es decir red inalámbrica:

- A) Servicio de internet paquete H3 con velocidad hasta 3 megabits de bajada y 3 megabits de subida, es decir simétrico.
- B) Servicio de internet paquete H7 con velocidad hasta 7 megabits de baja y 4 de subida, es decir asimétrico.

- C) Servicio de internet paquete H10 con velocidad hasta 10 megabits de baja y 4 subida, es decir asimétrico.
- D) Servicio de internet paquete H12 con velocidad hasta 12 megabits de baja y 6 subida, es decir asimétrico.
- E) Servicio de internet paquete H18 con velocidad hasta 18 megabits de baja y 8 subida, es decir asimétrico.
- F) Aplica únicamente para clientes residenciales sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan.

- Muchos factores afectan la velocidad de navegación del servicio de conexión a internet por lo que las velocidades reales pueden variar.
- Una correcta medición de velocidad se hace mediante el dispositivo POE (Alimentación a través de Ethernet, por sus siglas en inglés POE) de la antena por su puerto LAN (Red de área local por sus siglas en inglés LAN), de lo contrario ocasionaría un resultado incorrecto, así que una correcta medición de velocidad se hace conectado directo a este dispositivo, la página oficial para la medición es: www.ift.org.mx/conocetuvelocidad

Servicio Internet residencial ISP

El servicio de internet residencial que Comunit® ofrece a los suscriptores, es un servicio de Internet con velocidades que van desde 40 Mbps y hasta 300 Mbps de acuerdo a la modalidad contratada que aplica para Clientes Residenciales, sujeto a que las condiciones técnicas de la tecnología utilizada y la distancia del domicilio del cliente al punto de acceso a la red de Comunit® lo permitan.

Velocidades de internet que se incluyen en los productos de IPS (Internet Service Provider) es decir fibra óptica:

- G) Servicio de internet paquete H40 con velocidad hasta 40 Megabits de bajada y 40 megabits de subida, es decir simétrico.
- H) Servicio de internet paquete H80 con velocidad hasta 80 megabits de baja y subida, es decir simétrico.

- I) Servicio de internet paquete H150 con velocidad hasta 150 megabits de baja y subida, es decir simétrico.
 - J) Aplica únicamente para clientes residenciales sujeto a que las facilidades técnicas lo permitan.
- Muchos factores afectan la velocidad de navegación del servicio de conexión a internet por lo que las velocidades reales pueden variar.
 - Una correcta medición de velocidad se hace conectado directamente a el modem de fibra (ONT) por uno de sus puertos LAN (Red de área local por sus siglas en inglés LAN) sin ningún otro equipo conectado alámbrica o inalámbricamente, de lo contrario ocasionaría una medición incorrecta, así que una correcta medición de velocidad se hace conectado directo a este dispositivo, la página oficial para la medición es: www.ift.org.mx/conocetuvelocidad
 - Los Megabits por segundo (Mbps) corresponden a la velocidad máxima de transferencia de datos de bajada ofrecida y alcanzable, la cual podrá variar en función de las condiciones técnicas de equipo y distancia entre el domicilio del usuario y la central. Conforme a las velocidades registradas ante el IFT. Los minutos incluidos en el "PAQUETE" deberán ser usados y generados desde la línea residencial en la que éste se haya contratado. Las tarifas contemplan el minuto o fracción del mismo.

Servicio renta equipo

El servicio de renta de equipo para ver canales libres de televisión por internet incluye algunos canales son por satélite. El costo del servicio es:

- Cargo mensual de \$40 pesos (cuarenta pesos M.N) incluye IVA.
- El cargo por contrato es adicional al servicio de internet.
- Se puede contratar hasta 3 equipos por servicio hasta 3 televisiones por domicilio.
- El equipo es en modalidad comodato, debe hacer uso adecuado y cuidarlo para evitar dañarlo y generar cargo adicional.

Obligaciones del suscriptor:

- El Suscriptor no podrá operar o fungir por ningún motivo, ni bajo ningún supuesto, como proveedor de servicio de Internet, incluyendo, sin limitación, la traducción de direcciones IP o las instalaciones similares previstas para proporcionar acceso adicional.
- El Suscriptor debe asegurarse que sus actividades no restrinjan, inhiban o degraden incorrectamente cualquier uso de otros usuarios del servicio de Internet, o que represente, a juicio del concesionario, una carga inusualmente grande en la red.
- El Suscriptor debe asegurarse de que su actividad no restrinja, inhiba, interrumpa, degrade o impida incorrectamente la capacidad del concesionario de entregar y de supervisar el servicio de Internet, el backbone, los nodos de red y/u otros servicios de red de fibra óptica o inalámbricos, por lo que el Concesionario puede solicitar la suspensión de los servicios de Comunit® contratados, si el Concesionario en su discreción única, determina que se está utilizando de forma excesiva el ancho de banda, violando el uso residencial para el cual debe ser destinado el servicio de Internet.

Antena de RF, modem de fibra (ONT), router inalámbrico, extensor WiFi:

- Equipos y complementos para el servicio de internet wisp, que consiste en los dispositivos antena, modem, router y extensor de rango marca Ubiquiti®, precios:
 - Antena modelo LBE-M5-23 con precio de venta de \$1,450.00 (un mil cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 M.N.)
 - Router TP-LINK®, modelos TL-WR840N con precio de venta de \$450.00 M.N. (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional),
 - Router TP -LINK modelo TL-WR850N \$450.00 M.N. (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional).
 - POE marca ubiquiti \$220.00 (doscientos veinte pesos 00/100 m.n)
- Equipos y complementos para el servicio de internet ISP, que consiste en los dispositivos ONT, extensor inalámbrico, TV Box, control de TV box. Precios:
 - Modem de fibra (ONT) EG8041V5 con precio de venta de \$1,250.00 M.N. (mil doscientos cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional),

- Extensor inalámbrico TL-WA850RE con precio de venta de \$720.00 M.N. (setecientos veinte pesos 00/100 Moneda Nacional).
- TV Box \$800.00 (ochocientos pesos 00/100 m.n)
- Control TV box \$180 (ciento ochenta pesos 00/100 m.n)

Garantía

- Fabricante de la Antena: Ubiquiti Networks, País de origen: E.E.U.U., Importador: SYSCOM S.A. de C.V.
- Descripción: Antena CPE hasta 100Mbps Marca Ubiquiti®, modelos LBE-M5-23 Plazo de garantía: 1 (un) año de garantía a partir de la fecha de compra, aplicable en Centro de Atención al Cliente vía telefónica, WhatsApp o correo electrónico de Comunit®, esta información se encuentra en la pagina www.comunit.mx
- Fabricante de la Modem: HUAWEI, País de origen: China, Importador: SYSCOM S.A. de C.V., Descripción: ONT GPON HUAWEI OptiXstar Premium WiFi 5 (2.4/5 GHz) máxima cobertura con Antenas de 7 dBi / 4 puertos LAN, plazo de garantía: 1 (un) año de garantía a partir de la fecha de compra, aplicable en Centro de Atención al Cliente vía telefónica, WhatsApp o correo electrónico de Comunit®,
- Fabricante del router y extensor: TP-Link Technologies Company, Ltd, país de origen: China, Importador: TP-Link Technologies de México, S.A. de C.V., descripción: Modem, extensor de Rango Marca TP-LINK®, modelos TL-WR840N, TL- WR850N, TL- WA850RE., Plazo de garantía: 2 (dos) años de garantía a partir de la fecha de compra, aplicable en Centro de Atención al Cliente vía telefónica, WhatsApp o correo electrónico de Comunit®.
- Procedimiento para hacer válida la garantía: El consumidor final deberá comunicarse al Centro de Atención al Cliente vía telefónica, WhatsApp o correo electrónico de Comunit®, información disponible en la página www.comunit.mx , para hacer exigible la garantía; presentar el recibo de compra y/o copia simple del estado de cuenta donde se verifique el cargo por concepto de Antena, Modem y Extensor de Rango WiFi; solicitar el cambio físico del equipo; y no ubicarse en ninguno de los supuestos de exclusión de garantía enumerados en los presentes términos y condiciones.
- Exclusiones de garantía, la garantía no será válida en caso de presentarse cualquiera de los siguientes supuestos:

Corporativo Chops, S.A. de C.V.

- A. En caso de daño, pérdida y/o maltrato físico del equipo evidente; uso del equipo en contravención a su naturaleza; uso del equipo en contravención a lo establecido en la guía rápida de instalación y/o el manual de usuario incluidos en el empaque; en caso de alteración, modificación, reparación, cambio, edición, mutilación del equipo por el consumidor final y/o terceros no autorizados; causar, generar y/o permitir cualquier clase de ingeniería inversa, des compilación y/o descomposición del equipo por el consumidor final y/o terceros no autorizados por el fabricante.
- B. La garantía no aplica al empaque, cables, software, accesorios, a ningún concepto adicional al Modem (ONT), antena, extensor de rango o punto de acceso TP-LINK ®
- C. Responsabilidad: La responsabilidad máxima del concesionario será el cambio físico del equipo.

Descuento o bonificaciones

Las bonificaciones o descuentos se rigen bajo el contrato de adhesión en la cláusula decima primera, mecanismos de bonificación y compensación.

En caso de aplicar algún descuento o bonificación se verá reflejado en el siguiente periodo de facturación.

Versión 2.0 actualizado 2025