



Términos y condiciones del servicio

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA SERVICIOS RESIDENCIAL
OCEAN NET (APARTADO A).

APARTADO A.- TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA SERVICIOS
RESIDENCIAL

APARTADO B. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA SERVICIOS
EMPRESARIAL

Cobertura

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura que puede ser consultada en el Portal de OCEAN Net. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente será notificado oportunamente.

Requisitos de contratación

- **Identificación oficial.**
IFE, Pasaporte o Cédula Profesional.
Acta Constitutiva y Poder (personas morales)
- **Comprobante de domicilio.**
Recibo de luz, predial, recibo telefónico.
- **Contrato de OCEAN Net (debidamente firmado).**
Llenar con las firmas del cliente y sin datos faltantes.
- **Para registrar su tarjeta para cargo recurrente.**
La tarjeta de crédito o débito deberá "plancharse" en el contrato y firmar de aceptación del cargo recurrente.

- Pago de 1 renta por adelantado en el momento de la instalación.
Se deberá realizar el pago equivalente a la primera renta mensual del plan contratado, con + la renta del primer mes de los servicios adicionales contratados + el costo de instalación durante 12 mensualidades, una vez cubierta, a partir del mes 13 únicamente paga el costo del plan contratado. En caso de haber adquirido una promoción de descuento en la contratación del servicio, este monto se descontará del total a pagar en la instalación.
- Pago por concepto de activación y garantía por un monto de \$900 (Impuestos incluidos) en el momento de la instalación, mismo que será dividido en 12 pasgos mensuales de \$75.

* El pago se verá reflejado en su primer Estado de Cuenta el cual se enviará una vez instalado el servicio.

Este pago se deberá realizar a la entrega de contrato de OCEAN NET

COSTO DE ACTIVACIÓN

En todos nuestros planes residencial manejamos un costo de conexión, el cual consiste en llevar la red inalámbrica hasta el hogar y mantenerla siempre conectada a través de los equipos de OCEAN NET.

Costo de activación \$900 pago único ó difereido a 12 pagos mensuales de \$75

Si en la instalación realizaste un pago por concepto de activación, este monto será descontado de tu cargo de conexión.

OCEAN NET realizará un cargo por activación al cliente, el cual deberá ser cubierto por éste en el momento de la instalación del servicio o bien cargarlo en los pagos mensuales del plan contratado. Este cargo subsana de manera parcial los gastos que soporta OCEAN NET para poder instalar el servicio de datos.

Incluye:

- La visita de un técnico especializado hasta el hogar del cliente, para realizar una instalación profesional.
- Servicio personalizado de parte del técnico, quien durante la instalación explica el funcionamiento de los servicios proporcionados por OCEAN NET.
- Los materiales que OCEAN NET utiliza en la instalación.
- La activación del servicio a través de los diferentes sistemas y plataformas tecnológicas de OCEAN NET

Costo por Soporte técnico

OCEAN NET con el fin de que los servicios contratados por el cliente, sean brindados con las actualizaciones tecnológicas y niveles de calidad óptima, incluimos el mantenimiento de la plataforma interactiva, de los equipos, del cableado y/o accesorios instalados en el domicilio del cliente.

En caso de requerir asesoría y/o soporte técnico por cuestiones ajenas a la instalación o servicio de la empresa, OCEAN NET cobrará un cargo por visita por un monto de \$150, mismos que se verán reflejados en su siguiente estado de cuenta.

Costo de reanudación del servicio

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llega a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), se deberá cubrir el pago del adeudo en pesos (IVA incluido) por concepto de reanudación del servicio, cantidad que se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta. Evita este cargo y disfruta del beneficio de Pronto Pago registrando tu tarjeta de Crédito y/o Débito para Cargo Recurrente.

Cambio de Plan

Nuestros clientes pueden cambiar de un plan superior en renta mensual a uno inferior a partir del 2º mes de permanencia en OCEAN NET, teniendo en cuenta los días proporcionales del servicio. El cliente se compromete a regresar a OCEAN NET los equipos que, en su caso, no sean necesarios para la prestación del servicio. En caso de no regresar los equipos se deberá pagar el costo correspondiente a los equipos no devueltos.

Estado de Cuenta

Las rentas de los planes residenciales OCEAN NET llegarán al cliente a través de su Estado de Cuenta. En el cual el cliente encontrará detalladamente la cantidad a pagar y la fecha límite para poder disfrutar de este beneficio.

En caso de pagar posteriormente a la fecha límite de pago establecida en el estado de cuenta, se suspenderá temporalmente servicio hasta que realice el pago del adeudo total.

El estado de cuenta mes con mes se enviará a la dirección de correo electrónico que se indicó al momento de la contratación del servicio de OCEAN NET. Las opciones de pago y referencias bancarias se encuentran publicadas en el estado de cuenta y página web de OCEAN NET. El cobro de las rentas de los planes OCEAN y Servicios Adicionales se pagan por adelantado.

Opciones de pago

Con cargo a tu tarjeta de crédito o débito, llamando a los números (221) 3475636, y 729 547 1433 .

Con transferencia interbancaria solicita la liga de pago a los teléfonos de atención a clientes o descárgala desde la app de Oceannet.

Primer estado de cuenta

El primer estado de cuenta recibido después de haber contratado OCEAN NET, incluirá los cargos de un mes completo por adelantado y los servicios adicionales que hubieras contratado durante los días proporcionales de ese mes.

Contra cargos o cargos no reconocidos en su tarjeta*

En caso que a OCEAN NET le sea notificado por parte del Banco emisor, en más de dos ocasiones, que la tarjeta de crédito y/o débito que proporcionó para realizar el pago de los Servicios ha sido reportada con un contra cargo o reclamo de cargo no reconocido, OCEAN NET tendrá la facultad de no aceptar este método de pago, debiendo usted de realizar todos los pagos de los servicios con depósito en efectivo en ventanilla bancaria o con transferencia. Lo anterior también aplicará cuando OCEAN NET detecte, en más de dos ocasiones, contra cargos o reclamos de cargos no reconocidos en una misma cuenta que intenta ser pagada con diferentes tarjetas de crédito y/o débito. Asimismo, OCEAN NET no aceptará como método de pago para cualquier otra cuenta y/o Servicio, la tarjeta de crédito y/o débito que haya sido reportada y/o detectada por contra cargo o reclamo de cargo no reconocido.

NOTA: El servicio de OCEAN NET no será reactivado hasta que se cubra el pago total del saldo total de la cuenta.

Aprovecha al máximo tu velocidad de Internet

“Conéctate con un cable Ethernet o Wi-Fi y navega con el internet de descarga más veloz”.

El cliente puede conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi). Además, al conectar más dispositivos a la misma red, menor será la velocidad de navegación. Nuestro servicio no incluye configuraciones de soluciones complementarias como (PBX, Multilíneas, Cámaras de video Vigilancia, VPN, Switches y Reuters).

- **Conexión vía alámbrica**

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga, conéctate con un cable Ethernet y disfruta los beneficios de la red. Además, debes tomar en consideración que al conectar más de una computadora o dispositivo al módem de OCEAN NET, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

- **Conexión inalámbrica**

Desplázate a donde quieras, conectando todos tus dispositivos a nuestra red Wi-Fi. Recuerda que la velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que te encuentres del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas. Debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado ya que hay factores como interferencia de teléfonos inalámbricos (coloca el módem de OCEAN NET lo más lejos posible de tu teléfono inalámbrico), el grosor de las paredes de tu casa, la ubicación de tu módem, la distancia a la que te estás conectando, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente y los servicios Wi-Fi de tus vecinos (mientras más vecinos tengas con servicio Wi-Fi mayor será la interferencia).

Los materiales de construcción de una casa influyen en la señal de recepción, ya que dependiendo el material es mayor o menor la intensidad de la señal como, por ejemplo:

Para asegurar una buena conectividad, te recomendamos conectarte de la siguiente manera:

MATERIAL DE CONSTRUCCION	INTENSIDAD WIFI
Cristal, Yeso, Madera y asbesto	Alta
Mármol y ladrillo	Media
Hormigón	Baja
Espejos y Metal	Muy Baja

Programas o servicios en línea para medir la velocidad de tu Internet

Entendemos que tu principal preocupación sea la de verificar que efectivamente entreguemos la velocidad de carga y descarga que contrataste y sabemos que existen proveedores gratuitos en internet que te ofrecen ese servicio, por lo que te recomendamos lo siguiente al utilizar estos servicios:

- Antes de comenzar la prueba, detén cualquier descarga o servicio de Internet que puedas tener activo al momento de la medición (películas en línea, música o servicios Peer-to-peer, páginas web, entre otros).
- Realiza las pruebas con una conexión alámbrica en lugar de utilizar el Wi-Fi de tu dispositivo.
- Si encuentras diferencia en la medición de velocidades, deberás asegurarte que el ancho de banda de tu servicio esté completamente libre, es decir, sin descargas al mismo tiempo, ni escuchando música o viendo videos y de igual forma asegurarse que nadie más se encuentre conectado.
- Al realizar la prueba con un teléfono celular o dispositivo móvil, desconecta el servicio de datos 3G para que la prueba se realice utilizando exclusivamente la conexión Wi-Fi.
- Los teléfonos celulares o dispositivos móviles en general alcanzan como máximo los 35 Mbps en conexiones Wi-Fi.
- No realices la prueba cerca de otros aparatos inalámbricos que puedan causar interferencia. Los teléfonos inalámbricos de 2.4 GHz son los causantes de interferencia en los servicios Wi-Fi.
- Reinicia tu módem (ONT) desconectándolo y volviéndolo a conectar. La mayoría de las veces esto soluciona el problema.
- Sigue las recomendaciones para conexiones alámbricas e inalámbricas de este mismo documento.

¿Qué debo hacer si mi velocidad de conexión es lenta o no tengo Internet?

Si no tienes internet o tu velocidad es lenta, debes verificar que la señal de internet llegue a tus dispositivos correctamente de la siguiente manera:

1. Revisando que los leds de tu módem se encuentren encendidos.
2. Si la señal es buena, puede que exista una interferencia entre tu módem y tus dispositivos.
3. Si no puedes acceder a un sitio, puede que se encuentre saturado, verifica otros sitios y vuelve a intentarlo. Material de construcción Intensidad Wifi.

Política de uso justo para Internet

Al utilizar los servicios de transmisión de datos de OCEAN NET, usted acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política. El Servicio de OCEAN NET, es comercializado para el uso estrictamente personal de Internet y no puede ser utilizado con propósitos comerciales.

Queda prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando. Así mismo, acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de OCEAN NET. En todo momento usted será responsable del buen uso de la red y se compromete 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 contrató. Usted se compromete a que las actividades que realice en el uso del servicio de Internet no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red. En caso de que OCEAN NET detecte que el servicio que usted contrató infringe cualquiera de las políticas antes descritas, OCEAN NET podrá cancelarle y/o suspenderle el servicio y cobrar los gastos adicionales que su actividad genere. Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de OCEAN NET, de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

APARTADO B. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA SERVICIOS EMPRESARIAL

Cobertura

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura que puede ser consultada en el Portal de OCEAN NET. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente será notificado oportunamente.

Requisitos de contratación

- **Identificación oficial.**
IFE, Pasaporte o Cédula Profesional
Acta constitutiva y Poder (persona moral)
RFC
- **Comprobante de domicilio.**
Recibo de luz, predial, recibo telefónico, recibo de gas (no gas estacionario).
- **Contrato de OCEAN NET (debidamente firmado).**
Llenar con las firmas del cliente y sin datos faltantes. **Si opta por Pago Recurrente.**

La tarjeta de crédito deberá “plancharse” en el contrato y firmar de aceptación del cargo recurrente.

En el caso de los Servicios Empresarial, el pago de 1 renta por adelantado aplica sólo para Paquetes no aplica para soluciones a la medida.

COSTOS DE INSTALACIÓN

Si el cliente lo desea podrá contratar sin un plazo determinado, siempre y cuando realice el pago por concepto de costo de instalación que se requiere para la entrega del servicio y que se detalla a continuación, en una sola exhibición.

En caso de que el cliente no desee realizar el pago por costo de instalación en los términos señalados anteriormente, podrá contratar con un plazo determinado, con base en la duración del cual se determina la tarifa aplicable al efecto. En el caso de que el cliente desee terminar la relación antes del plazo contratado, deberá pagar el costo de instalación de manera proporcional al tiempo ya devengado de dicho concepto, conforme a lo siguiente: Los costos de instalación se cobrarán de acuerdo al paquete contratado y de acuerdo a la siguiente tabla. Los precios incluyen IVA.

COSTO DE REANUDACIÓN

Cantidad que debe pagar en su caso, EL CLIENTE a OCEAN NET cuando haya dejado de pagar los SERVICIOS CONTRATADOS Y los SERVICIOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS y éstos, se hubiesen suspendido. Dicho importe lo podrá consultar EL CLIENTE en la Carátula de Servicios.

EQUIPO.

Los aparatos y accesorios colocados para la prestación del servicio por OCEAN NET en el domicilio de EL CLIENTE, mismos que son otorgados en comodato o de acuerdo con las condiciones establecidas en la CARÁTULA. EL CLIENTE se compromete a la guarda, custodia y conservación de lo(s) equipo(s), durante todo el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por OCEA a la terminación del contrato.

FACTURACIÓN.

OCEAN NET enviará a EL CLIENTE la factura al correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE y que se encuentra establecido en la CARÁTULA, el cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios de Telecomunicaciones contratados, con por lo menos 19 días naturales antes de la FECHA LÍMITE DE PAGO.

Las facturas que OCEAN NET expida incluirán, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas, los siguientes conceptos: a) Periodo de Facturación, b) Renta mensual, c) Servicio Contratado, d) Servicios Adicionales y/o complementarios correspondientes a dicho periodo de facturación, e) fecha límite de pago, f) Número de cuenta g) Referencias bancarias para realizar los pagos, h) Datos para consultas y aclaraciones i) Cargos por reanudación del servicio.

EL CLIENTE contará con un plazo de 30 días naturales, contados a partir de la FECHA DE CORTE, para realizar ante OCEAN NET cualquier aclaración por escrito, que estime conveniente en relación con la facturación de los SERVICIOS de conformidad con el contenido de dicha factura, incluyendo los consumos realizados.

ALCANCES DEL SERVICIO Y TARIFAS.

De acuerdo a la Reforma en la Ley de Telecomunicaciones, se realizaron modificaciones a los paquetes de OCEAN NET, los cuales contemplan cambios en los minutos incluidos y las tarifas.

Los precios incluyen impuestos y podrán ser modificados en cualquier tiempo previo el registro ante el IFT, debiendo La Concesionaria dar aviso en forma fehaciente al Suscriptor del Servicio.

Punto de Demarcación

El punto de demarcación se refiere al lugar donde se conecta el equipo del cliente a la red de **OCEAN NET**; y sirve para delimitar las responsabilidades entre **OCEAN NET** y el Cliente.

Es obligación de **OCEAN NET**, instalar el equipo (siempre y cuando sea factible técnicamente), mantener y operar la red, así como el Equipo de Acceso, garantizando la eficiencia de la transmisión hasta el Punto de Demarcación.

Los alcances de **OCEAN NET** por paquete de acuerdo al Equipo, podrán revisarse en la siguiente tabla:

Casos en los que se podrá renovar con un plazo mínimo de 12 meses para Servicios Empresariales:

Los clientes que deseen realizar una renovación que no requiera cambio de equipamiento, podrán renovar con un plazo de al menos de 12 meses,

Notas adicionales:

- El equipo PBX que le proporcionará OCEAN NET para la prestación del servicio se entrega en la modalidad de comodato y tiene garantía durante todo el plazo contratado.
- Las antenas y routers que se entregan serán propiedad del cliente y tienen una garantía de 12 meses a partir del día de la instalación, la cual se hará válida a través del 2213475636 , 729 547 1433
- En caso de que su equipo falle deberá comunicarse al número de atención a clientes 729 547 1433, con un horario de lunes a domingo de 9:00 am a 9:00 pm, se le entregará un repuesto igual o similar del equipo dañado en 1 semana en lo que OCEAN NET determinará si el daño fue por defecto de fábrica o por mal uso del mismo.
- Si se detecta que el daño del equipo reportado es por mal uso imputable a EL CLIENTE se le hará el cargo del equipo entregado en su siguiente factura de acuerdo a la siguiente tabla:
- El cliente podrá solicitar visita en sitio en cualquier momento llamando al 2213475636 con un horario de lunes a domingo de 9:00 am a 8:00 pm.
- Si la falla en los servicios es imputable al Cliente, tendrá que pagar el costo de la visita que es de \$150 pesos, IVA incluido por hora del servicio, dicha cantidad se verá reflejada en su siguiente factura.
- Si la falla del servicio es imputable a OCEAN NET no se hará cargo alguno por la visita mencionada y aplicarán las bonificaciones señaladas en su contrato conforme a la legislación vigente.