

TERMINOS Y CONDICIONES

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 ENLACES Y COMUNICACIONES ND SA DE CV y/o sus subsidiarias y afiliadas (en lo sucesivo "ENCO TELECOM") tiene por objeto informar a los usuarios respecto de los servicios ofrecidos por "ENCO TELECOM ", 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., " ENCO TELECOM" 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. "ENCO TELECOM" no se responsabiliza de ningún daño directo o indirecto por el uso indebido del sitio web.

2. Propiedad intelectual.- "ENCO TELECOM" es titular o licenciataria 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 ENCO TELECOM. 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 "ENCO TELECOM" a título gratuito. La página puede contener enlaces de terceros, así como marcas registradas de terceros, mismos que son reconocidos como tal por "ENCO TELECOM". 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 "ENCO TELECOM". 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 "ENCO TELECOM", 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 por "ENCO TELECOM". Asimismo, el usuario no tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro usuario el uso del portal.

6. Confidencialidad.- "ENCO TELECOM" 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, "ENCO TELECOM" 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 "ENCO TELECOM" a través de Cookies o tecnologías similares.

7. Privacidad y datos personales.- Para utilizar la funcionalidad de "Contacto" disponible en la página web de ENCO TELECOM, el usuario deberá proporcionar datos personales no sensibles, y éstos serán tratados por ENCO TELECOM., 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.

8. Uso de la información no confidencial mediante el uso del portal.- El usuario autoriza a "ENCO TELECOM" 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.

9. Modificaciones.- "ENCO TELECOM" 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.

10. Términos y Condiciones particulares para servicios de acceso a internet residencial y empresarial para usuarios finales.- Las contrataciones deberán estar siempre dentro de la zona de cobertura, misma que se puede consultar en la página web de ENCO TELECOM. 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, enviar un correo al establecido en la página de internet de ENCO TELECOM 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) RFC y domicilio fiscal. 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 y domicilio fiscal e) En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC. Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente,



identificarse ante nuestro personal, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión

físico o electrónico. - Duración del procedimiento: Máximo 3 días 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 ENCO TELECOM. Instalación para los servicios de internet en casa de 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 ENCO TELECOM 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 17:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00. Contratos por cliente. Se deberá realizar el pago equivalente a la instalación previamente que se realice la misma. No existe un límite de contratos y servicios que una sola persona puede suscribir con ENCO TELECOM, 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 ENCO TELECOM. La prestación del servicio se registrará 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 ENCO TELECOM 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 ENCO TELECOM 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, ENCO TELECOM podrá suspender el servicio, aplicando una tarifa de reactivación del mismo que se puede consultar en EL PORTAL DE CLIENTES. Equipos Terminales En caso de cancelación del servicio, el usuario deberá entregar todos los equipos dados en comodato por ENCO TELECOM. 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 ENCO TELECOM 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 ENCO TELECOM 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 ENCO TELECOM, el usuario deberá entregar éstos a ENCO TELECOM. 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 en el portal destinado a clientes de ENCO TELECOM, en las cuales se muestra cuenta referenciada para cada cliente, pago en efectivo en caja, Los depósitos sólo podrán ser en por transferencia SPEI. o mediante referencias de plataforma oxxopay Es necesario solicitar en cualquiera de nuestros centros de contacto su número de referencia único e intransferible.- 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 clabe interbancaria. 2. Registra la clabe interbancaria a 18 dígitos que recibiste la cual es única e intransferible. 3. Introduce el monto exacto de la transferencia. ENCO TELECOM 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. ENCO TELECOM 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 FACTURACION@ENCOTELECOM.COM o a través de las líneas telefónicas 6181185349 y/o 6751088151. En dicha comunicación deberá proporcionar sus datos fiscales para facturación. 2. Identificación de datos fiscales de cada Cliente para facturar. 3. Se solicita la factura y se emite. 4. 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 Punto de Cobro • Pago por Transferencia bancaria. 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.encotelecom.com), mismos que son: Centros de atención a clientes: Oficinas: Calle 5 de Mayo # 109, Zona Centro en Vicente Guerrero, Durango. Teléfono 6181185349 y/o 675108815. Horarios: Lunes a Viernes 9:00 a 17:00 hrs y Sábados de 9:00 a 14:00. Calidad del servicio.- El Servicio de acceso a internet será 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 se 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 ENCO TELECOM. 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 ENCO TELECOM, únicamente se tendrá que dar aviso a este último en el domicilio de ENCO TELECOM y/o vía correo electrónico y debe devolver los Equipos provistos en comodato por ENCO TELECOM dentro de un plazo que no podrá exceder de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que notifique a ENCO TELECOM la terminación del Contrato. La cancelación en el SERVICIO por parte del USUARIO no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a ENCO TELECOM, así como del pago por COSTOS DE INSTALACIÓN. En caso de que la vigencia del Contrato sea pactada por un Plazo Mínimo Forzoso, por la adquisición de alguna promoción vigente que implique la condonación del COSTO DE INSTALACIÓN 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 ENCO TELECOM los COSTOS DE INSTALACIÓN Política de uso justo El servicio prestado a usuarios finales por ENCO TELECOM 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 ENCO TELECOM 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 lo establecido en el contrato de prestación de servicios celebrado con ENCO TELECOM. En todo momento 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. 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 ENCO TELECOM no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al USUARIO por los hechos antes mencionados. ENCO TELECOM no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales. ENCO TELECOM 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, ENCO TELECOM podrá cancelar o suspender el servicio.

11. Protección de datos personales podrá utilizar la funcionalidad de “Contacto” disponible en la página web de ENCO TELECOM.- El usuario deberá proporcionar datos personales no sensibles, y éstos serán tratados por ENCO TELECOM., 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 la protección de dichos datos personales.

12. 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 México, renunciando en consecuencia al fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa.

