

Términos y Condiciones de Uso



Para hacer uso del servicio de **Vive en Casa** es indispensable:

- Estar dentro del Área de Cobertura de **Vive en Casa / Vive Digital**.
- Solicitar el servicio a través del correo info@vivedigital.net o a los números; Estado de México 41.62.97.91, Quintana Roo 99.82.87.05.32
- Tener la aprobación por parte del equipo técnico para confirmar y comenzar el proceso de instalación
- Pagar en su totalidad el costo de instalación de \$600.00 M/N
- Adquirir uno de los paquetes **Vive en Casa** por 15 o 30 días.
- Leer y firmar el contrato de **Prestación de Servicios Vive en Casa**.
- No interferir con el funcionamiento del equipo, en caso de falla o descompostura deberá contactar a **Servicio a Clientes** para solicitar que un técnico acuda a su domicilio para su compostura o cambio.
- En caso de que el usuario interfiera de alguna manera con el equipo y lo dañe deberá de pagarle a la empresa la cantidad de \$600.00 M/N como restitución por el daño.
- El módem que se otorga al momento de la instalación es propiedad de **Vive en Casa**, al momento de cancelar el servicio se retirará.
- Reportar cualquier falla o interrupción de servicio dentro de las siguientes 24 horas a partir de que se presente el mal funcionamiento.
- **Vive en Casa** podrá suspender y/o cancelar el contrato de prestación de servicios si no se adquiere un paquete de internet (15 o 30 días) durante 3 meses consecutivos.
- En casos fortuitos o de fuerza mayor no aplican reembolsos por pérdida de servicio (esto incluye temblores, incendios, huelgas, disturbios, afectaciones el clima, pérdida de luz masiva y similares).
- Al aceptar los **Términos y Condiciones de Uso de Vive en Casa** el usuario se compromete a no realizar actividades ilícitas con el servicio de internet y/o dañar el equipo de instalación o módem.
- **Vive en Casa** no se responsabiliza del mal uso de internet por parte de los clientes finales.

Política de reembolsos y compensaciones

- **EL CLIENTE** tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a **VIVE DIGITAL**.
- Si por causas directamente imputables a **VIVE DIGITAL**, el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, **VIVE DIGITAL** deberá compensar a **EL CLIENTE** la parte proporcional de la contraprestación aplicable al Servicio que se dejó de prestar y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por **EL CLIENTE**. Tratándose de caso fortuito

Términos y Condiciones de Uso



o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio de **EL CLIENTE** si la interrupción del Servicio excede de setenta y dos (72) horas consecutivas.

- El procedimiento que deberá seguir **EL CLIENTE** para que **VIVE DIGITAL** lleve a cabo la compensación y bonificación antes referidas, se hará conforme a lo siguiente: **EL CLIENTE** deberá realizar una llamada, sin costo alguno para éste, al Centro de Atención Telefónica en el Estado de México (55) 41623791, Puebla (222) 5821506, Quintana Roo (998) 2870532, Hidalgo (771) 285 3104 y/o a cualquier otro número telefónico, presente o futuro, que **VIVE DIGITAL** informe y ponga a disposición de **EL CLIENTE**, en un horario de 9:00 a 21:00 horas, o bien, a través del correo electrónico info@vivedigital.net, a fin de reportar la falla respectiva. Posteriormente, **VIVE DIGITAL** le asignará un número de folio a la queja presentada por **EL CLIENTE** y procederá a realizar la consulta respectiva en sus sistemas con el objeto de validar la información proporcionada por **EL CLIENTE**, dando respuesta a dicha queja dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su presentación. De resultar favorable la resolución a la queja presentada por **EL CLIENTE**, **VIVE DIGITAL** efectuará la bonificación correspondiente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que emitió la respuesta, para lo cual proporcionará a **EL CLIENTE** las instrucciones que deberá seguir para que pueda utilizar los días u horas adicionales del Servicio, sin costo alguno, según corresponda.
- En caso de que **EL CLIENTE** adquiera el producto a través de tarjeta de crédito y/o débito y requiera una bonificación o aclaración del monto cargado, deberá de enviar la información correspondiente para evaluar y dar una resolución conforme a las pautas indicadas por **VIVE DIGITAL** en un periodo de cuarenta y cinco días (45) hábiles. **VIVE DIGITAL** se compromete a resguardar todos y cualquier dato personal proporcionado, comprometiéndose a mantener dicha información de manera confidencial y será únicamente utilizada para la aclaración de cargos.

Cancelación de Servicio

- **EL CLIENTE** podrá dar por terminado el Contrato, en cualquier momento, mediante aviso por escrito a **VIVE DIGITAL** a la dirección o correo electrónico: info@vivedigital.net.
- Si **EL CLIENTE** no adquiere ninguno de los paquetes del Servicio con los que cuenta **VIVE DIGITAL** en un plazo máximo de tres (3) meses consecutivos posteriores a su última compra, se terminará el Contrato y, por consiguiente, deberá devolver el Equipo a **VIVE DIGITAL** en los términos pactados en el Contrato. Asimismo, si **VIVE DIGITAL** no presta el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, **EL CLIENTE** tendrá el derecho de terminar el Contrato, en cualquier momento, sin

Términos y Condiciones de Uso



responsabilidad alguna para éste. En este caso, **VIVE DIGITAL** deberá devolver las cantidades entregadas por adelantado por **EL CLIENTE**.

- **VIVE DIGITAL** no podrá modificar de manera unilateral los términos y condiciones de contratación, salvo que ello implique reducciones de precios o un aumento en la cantidad del Servicio que **EL CLIENTE** recibirá por el mismo precio contratado. En caso que **VIVE DIGITAL** modifique de manera unilateral dichos términos y condiciones, **EL CLIENTE** tendrá el derecho de cancelar el Contrato sin responsabilidad alguna.
- La cancelación del Contrato no exime a **EL CLIENTE** del pago de las cantidades adeudadas por el Servicio utilizado, ni de la obligación de devolver el Equipo en las mismas condiciones en las que éste se entregó en **COMODATO**, esto es, con la apariencia de uso normal y funcionando adecuadamente.
- De ser el caso, **EL CLIENTE** podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales a los originalmente contratados, para lo cual **VIVE DIGITAL** tendrá un plazo máximo de cinco (5) días naturales contados a partir de dicha manifestación por escrito para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime a **EL CLIENTE** del pago de las contraprestaciones adeudadas por la prestación de los servicios utilizados, ni del cumplimiento de las obligaciones que se hayan generado hasta la suspensión de los servicios.