

## Términos y Condiciones legales

#### Reglas y políticas comerciales:

- **izzi flex:** Es un servicio de internet fijo inalámbrico de izzi con modalidad de prepago de hasta 5, 10 o 20 Mbps para el hogar, con consumo ilimitado de datos que tú mismo instalas o activas.
- **izzi pocket:** Es un servicio de internet inalámbrico de izzi que permite mover los servicios de ubicación dentro de cobertura, con modalidad de prepago en paquetes de 5000, 10000 o 20000 MB de datos, que tú mismo instalas o activas.

#### Condiciones generales

- Los productos y servicios, así como sus respectivos cargos, descritos en el presente documento, se encuentran sujetos a los términos y condiciones dispuestos en el Código de Prácticas Comerciales y en el contrato de servicios celebrado por el suscriptor.
- La contratación de los servicios requiere del pago del Costo de Suscripción para que se realice, según corresponda, la entrega del equipo o su envío al domicilio indicado por el Suscriptor y así pueda realizar la activación de los servicios; dicho pago deberá realizarse por medio de tarjeta de crédito o débito, a elección del Suscriptor, al momento de la solicitud de contratación ya sea en la izzi flex app, página web, vía telefónica o por algún otro medio definido por izzi para tal efecto.
- En caso de que el Suscriptor cancele su solicitud y requiera la devolución del Costo de Suscripción antes de recibir el equipo en el domicilio indicado, o en su caso, no se pueda concretar la activación de los servicios por falta de factibilidad técnica, deberá solicitarlo mediante la izzi flex app, página web o llamar al Centro de Atención al Cliente, para que se pueda cancelar el envío del equipo, o en su caso programar la recolección del equipo en su domicilio; hecho lo anterior izzi abonará a la tarjeta mediante la cual se realizó el pago del Costo de Suscripción.
- Todos los servicios están sujetos a la cobertura y a la disponibilidad de los servicios de la Red de Telecomunicaciones inalámbrica utilizada, a través de la cual se ofrece el servicio.
- Todos los servicios no cuentan con roaming nacional ni internacional, por lo que los Suscriptores fuera de la cobertura no podrán usar este servicio.
- Todos los servicios 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, sin fines de lucro, ni de especulación comercial.
- La prestación del servicio se hará bajo la modalidad de prepago.
- 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.
- La Tarjeta SIM solo podrá ser utilizada con el modem proporcionado y aprovisionado. Si la Tarjeta SIM es colocada en un modem distinto, el servicio será suspendido hasta que ésta sea colocada nuevamente en el modem originalmente proporcionado. El Suscriptor deberá comunicarse a los diferentes medios de atención de izzi en caso de dudas o problemas. La suspensión del servicio por la causa detallada en este apartado no interrumpe el ciclo de vigencia de la recarga que esté corriendo.
- Los aparatos y accesorios necesarios para la prestación del Servicio son propiedad de izzi, quien los otorga en Comodato al Suscriptor, quien a su vez se obliga a su guarda, conservación y custodia por todo el tiempo que dure este Contrato, obligándose a devolver dichos aparatos y accesorios precisamente al terminar el Contrato.
- La experiencia de navegación puede variar de acuerdo con las condiciones de la red, la zona de cobertura en donde se ubique el modem, la concentración de tráfico, interferencias y la cantidad de equipos simultáneamente conectados.

- El Suscriptor podrá realizar consultar el estado de sus servicios, así como gestionar recargas, cambios de servicio y cambios de domicilio en su caso desde izzi flex app, página web o vía telefónica.
- En virtud de que la modalidad contratada es el prepago, la vigencia del contrato se entenderá indefinida, pudiendo el Suscriptor abonar saldo a su cuenta, o abstenerse de hacerlo en cualquier momento, siendo la obligación de izzi la de prestarle el servicio de conectividad al equipo, siempre y cuando se haya efectuado la recarga correspondiente. En caso de que hayan transcurrido más de 365 días naturales sin que el Suscriptor haya realizado recarga alguna, automáticamente quedará cancelada la cuenta, dándose por terminado el contrato y quedando el Suscriptor obligado a devolver los equipos.
- Montos y tarifas aplicables de acuerdo con los registros realizados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”)
- Todos los precios señalados son mensuales excepto cuando se indique algo distinto, incluyen impuestos y están registrados ante el IFT.
- En ciertas circunstancias algunos cargos puedan aplicar por cada ocasión:
  - Cambio de domicilio \$100.00 M.N. (Cien pesos 00/100 Moneda Nacional) incluye IVA, por cada evento cuando aplique.
  - Cargo por reposición o pérdida de equipos, cargo por equipo no devuelto o devuelto en mal estado \$1,000.00 M.N. (Mil pesos 00/100 Moneda Nacional) o \$2,000 M.N. (Dos mil pesos 00/100 Moneda Nacional) para el equipo, entregado al contratar flex 20 plus.
  - La cobertura podrá ser consultada por el Suscriptor en: [www.izziflex.mx](http://www.izziflex.mx)

#### izzi flex: Servicios de internet fijo de uso exclusivo en el hogar

- Velocidades de internet: Hasta 5, 10 y/o 20 Mbps.
- Todos los productos y servicios cuentan con un ciclo de 30 días naturales de servicio, que comenzarán a contar a partir de que los servicios sean activados por el mismo Suscriptor. La cuota de datos mensual incluida en los servicios, no son acumulables para el siguiente ciclo o periodo de 30 días naturales, por lo que, éstos deberán de ser utilizados por el usuario dentro de los 30 días naturales de dicho periodo.
- Los servicios están destinados a un uso exclusivo del hogar y sólo funcionarán los mismos en el domicilio informado por el Suscriptor. El Suscriptor podrá mover el modem sólo dentro de su mismo domicilio.
- El Suscriptor podrá abonar saldo a sus servicios en cualquiera de los medios disponibles por izzi. El saldo a favor de la cuenta se aplicará como una recarga al servicio originalmente contratado, a menos que el Suscriptor indique en qué desea aplicar dicho saldo (cambio de servicio o cambio de domicilio o saldo a favor). La instrucción de aplicación de saldo lo podrá realizar mediante la izzi flex app, página web o telefónicamente.
- Recarga de servicio: Renovación del servicio vigente.
  - El nuevo ciclo de servicio de 30 días naturales comenzará una vez que concluya su ciclo anterior. En caso de que el ciclo del servicio del Suscriptor ya haya concluido, al realizar una recarga, se reflejará inmediatamente el servicio con un nuevo ciclo de 30 días naturales
- Cambio de servicios: Cambio de velocidad del servicio vigente.
  - El nuevo ciclo del nuevo servicio de 30 días naturales comenzará una vez que concluya su ciclo anterior. En caso de que el ciclo del servicio del Suscriptor ya haya concluido, al realizar un cambio de servicio, se reflejará inmediatamente el servicio con un nuevo ciclo de 30 días naturales. Los cambios de servicios únicamente se podrán efectuar conservando el mismo equipo provisto; en caso de que un servicio requiera de un equipo diferente al originalmente provisto, se gestionará como una contratación adicional.
- Cambio de domicilio: Cambio de coordenadas del domicilio vigente.
  - El Suscriptor podrá realizar cambios de domicilio con previa notificación a izzi para validación

de cobertura y productos disponibles, así como cubrir el costo correspondiente al Cambio de Domicilio. Escenarios:

- ✓ Si el nuevo domicilio no requiere un cambio de servicio (mantiene mismo servicio), la actualización del nuevo domicilio aplicará inmediatamente
- ✓ Si el nuevo domicilio requiere cambio de servicio, se ejecutarán los cambios hasta el fin del ciclo del servicio vigente
- ✓ Si el nuevo domicilio no tiene cobertura, el Suscriptor seguirá disfrutando de sus servicios vigentes hasta la conclusión de su ciclo de 30 días naturales.
- Si el modem es cambiado a un domicilio diferente sin notificar previamente a izzi, el servicio será suspendido y el sistema solicitará al Suscriptor contactarse con nuestros medios de atención para reactivar los mismos, mediante un Cambio de Domicilio o regresar a la ubicación original, en el entendido que la suspensión del servicio por la causa detallada en este apartado, no interrumpe el ciclo de vigencia de la recarga que esté corriendo.

Política de Uso Justo (PUJ). Es una regulación en la tasa de transferencia de la red, es decir, de la velocidad de navegación que aplicará cuando se rebasa la cuota de datos establecida en la oferta contratada dentro de un periodo de 30 días naturales; esta regulación evita la sobresaturación de la red para que todos los usuarios puedan disfrutar de una adecuada experiencia de navegación. Las ofertas de izzi flex cuentan con datos ilimitados y el Suscriptor podrá navegar hasta la velocidad contratada, sin embargo, en caso de exceder la cuota de 150 GB dentro del periodo de 30 días naturales, la velocidad de navegación de bajada se regulará a 128kbps. El Suscriptor podrá navegar normalmente al concluir su ciclo vigente de 30 días naturales y comenzar un nuevo ciclo mediante el pago de una recarga. Los datos incluidos que no hayan sido consumidos no son acumulables para el siguiente ciclo.

izzi pocket: Servicios de internet con movilidad a otras ubicaciones

- Paquetes de datos de internet: 5, 10 y/o 20 Gigabytes de acuerdo con la oferta contratada.
- El Suscriptor podrá desplazar su equipo y contará con servicio de internet, sólo si éste se encuentra ubicado en la huella de cobertura.
- Todos los productos y servicios en paquete de datos cuentan con un ciclo de 30 días naturales de servicio, que comenzarán a contar a partir de que los servicios sean activados o abonados por el mismo Suscriptor. La cuota de datos mensual incluida en los servicios, no son acumulables para el siguiente ciclo o periodo de 30 días naturales, por lo que, éstos deberán de ser utilizados por el usuario dentro de los 30 días naturales de dicho periodo.
- Los paquetes de internet cuentan con una cuota de datos de 5, 10 o 20 Gigabytes de acuerdo con la oferta contratada. Las cuotas de datos cuentan con un ciclo de 30 días naturales por separado, por lo tanto, el Suscriptor dejará de contar con servicio una vez que se agote su cuota de datos o al concluir el ciclo de 30 días naturales, lo que suceda primero; esto es, los datos incluidos que no hayan sido consumidos no son acumulables para el siguiente ciclo.
- El Suscriptor podrá abonar saldo a sus servicios en cualquiera de los medios disponibles por izzi. El saldo a favor de la cuenta se aplicará como una recarga al servicio originalmente contratado, a menos que el Suscriptor indique que desea hacer un cambio de servicio. La instrucción de aplicación de saldo lo podrá realizar mediante la izzi flex app, página web o telefónicamente.
- El Suscriptor podrá realizar recargas de servicio de 5, 10 o 20 Gigabytes en cualquier momento y se acreditará inmediatamente a la cuota de datos vigente. Cada recarga tendrá su propio ciclo de 30 días naturales, el cual comenzará a contar desde que se abone a la cuenta.
  - No existen límites de recargas, el Suscriptor podrá recargar tantos paquetes como desee y cada uno tendrá su propio ciclo de 30 días naturales.
- El servicio inalámbrico de izzi pocket permite hasta 10 dispositivos conectados simultáneamente, en el entendido que el servicio de internet será compartido entre todos los dispositivos conectados.

Fecha de última actualización: 01 de septiembre 2024