

Asistencia en el Hogar

1. CONDICIONES GENERALES Y ACEPTACIÓN

Estas condiciones generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan el uso del servicio denominado Instalador Profesional (en adelante el Servicio, que Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., (en adelante Telmex) a través de diferentes socios comerciales o Proveedores, (en adelante Proveedor) prestará en forma onerosa a sus clientes que requieran dicho servicio.

Por lo anterior, el cliente debe leer atentamente las Condiciones Generales de cada una de las opciones cuando se proponga utilizar el Servicio. El acceso y/o la autorización de servicios y contenidos ofrecidos al cliente se encuentran condicionadas al cumplimiento de ciertos requisitos particulares que el cliente deberá de cumplir a efecto de proveerse de los servicios, en adelante las Condiciones Particulares. Por lo tanto, con anterioridad a la utilización de los servicios el Cliente deberá leer atentamente las correspondientes Condiciones Particulares. La utilización del servicio se proporcionará en entera e incondicional aceptación de las Condiciones Particulares por parte del Cliente respecto de los servicios vigentes a proporcionarse por Telmex y el Proveedor al momento de la contratación.

1.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Instalador Profesional, se ofrece bajo la siguiente modalidad:

1.1.1 Instalador Profesional:

Es un servicio de solución de problemas o fallas relacionadas con la Conectividad WiFi en el hogar, así como la configuración de equipos, dichos equipos incluyen, de manera enunciativa más no limitativa:

- Computadoras personales, laptops, netbooks, ultrabooks.
- Smartphones y Featurephones.
- Gadgets y tabletas como: iPod, iPad.
- Nuevos dispositivos, aplicaciones y/o gadgets disponibles en el mercado.

El cliente debe realizar una llamada telefónica al número 01-800-123-9434 para solicitar la visita de un técnico a su domicilio para realizar un diagnóstico en donde debe validar la ubicación del módem, los problemas WiFi y la configuración de 4 dispositivos, dicha visita tendrá un costo para los clientes de \$549.00. Este servicio se proporcionará de lunes a domingo de 9 a 18 horas. La programación de dicha visita deberá realizarse bajo solicitud y/o autorización del cliente en el horario que lo solicite dentro de las horas previamente establecidas.

Este servicio se cobra por evento de acuerdo a los precios vigentes publicados en la página de Telmex.com. El cliente puede solicitar más de un evento por visita y dichos eventos se cobrarán conforme a los precios individuales publicados para cada uno de ellos. El servicio está limitado a las ciudades con disponibilidad o cobertura (mismas que se indicarán al momento de la contratación). Estos servicios se cobrarán en una sola exhibición o a financiamiento con cargo a su Recibo TELMEX. El cliente deberá cubrir el costo de los mismos cada vez que los solicite, de conformidad con las tarifas que Telmex tendrá publicadas.

2. OBJETO.

El objeto del presente documento, es establecer los criterios bajo los cuales TELMEX proporcionará a los clientes el servicio de Instalador Profesional (en adelante "Modalidades") que estará disponible para los Clientes.

TELMEX se reserva el derecho a modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso tanto los presentes Términos y Condiciones como los alcances, modalidades, precios y limitaciones del propio Servicio.

3. DETALLE DE CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE INSTALADOR PROFESIONAL

La asistencia que proporcionará el Proveedor se realizará de conformidad con las siguientes modalidades y en los términos que se señalan a continuación:

3.1 INSTALADOR PROFESIONAL

- ⇒ Cotizaciones para el envío de un técnico a domicilio en el número 01-800-123-9434.
- ⇒ Asesoría para la instalación, uso o conexión a Internet. El técnico dará asesoría y guiará al cliente en base a los conocimientos técnicos del propio asesor.
- ⇒ Si el cliente solicita una recomendación para la adquisición de equipos que generen una ampliación de la cobertura de infinitum, la misma deberá ser considerada como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del asesor y de la información oficialmente publicada en Internet.
- ⇒ Que se cuente por parte del cliente con el servicio de banda ancha infinitum instalado y funcionando.

a) Instalación y configuración de dispositivos para ampliación de conectividad WiFi.

- ⇒ Ampliación de cobertura inalámbrica.
 - Se podrán instalar y configurar
- ⇒ Incluye la validación por parte del técnico para determinar el mejor lugar para ubicar el ruteador (módem), los repetidores y los dispositivos a conectar. Nota: La instalación de estos equipos NO incluye cableado

- ⇒ Configuración e instalación de equipos repetidores de señal inalámbrica WiFi. Para la instalación de repetidores, el técnico podrá llevar equipos repetidores que el cliente haya solicitado al momento de la agendación del servicio con un costo extra de acuerdo a los modelos vigentes y publicados en www.Telmex.com y que se cobrarán en su siguiente recibo Telmex.
- ⇒ Instalación y configuración de equipos:
 - Equipos de cómputo: Todos los modelos de Laptop, Netbook, PC, y MAC. (No aplica para equipos de cómputo sin marca o ensamblados por el cliente o por un proveedor distinto a los principales fabricantes de equipo de cómputo original) en red o por separado con conexión inalámbrica.
 - Smartphones y featurephones.
 - iPod, iPad, tabletas y cámaras digitales.
 - Nuevos dispositivos y/o aplicaciones que salgan al mercado (sujeto a la información disponible que proporciona el fabricante).
 - Instalación y configuración de ruteadores y switches.
- ⇒ Revisión, diagnóstico y soporte para solución de fallas en el domicilio del cliente.
- ⇒ Antes de proceder con cualquier trabajo, el técnico recomendará al cliente realizar el respaldo de su información o el cliente podrá solicitar el apoyo del técnico para realizar el respaldo de la misma. Para este servicio el cliente deberá disponer de un dispositivo de almacenamiento secundario con capacidad para llevar a cabo el respaldo para la prestación de este servicio.
- ⇒ En caso de no realizarse dicho respaldo el técnico informará al cliente sobre el riesgo de pérdida de información y que ni él ni Telmex serán responsables de una eventual pérdida o deterioro de información.

Material de instalación:

Para los casos de Instalación de equipos que requieran cableado adicional y que el cliente no lo tenga, se ofrecerá material extra por metro lineal en cantidades mínimas de 10 metros.

- ⇒ Material para conectividad a red.
 - Cable de datos categoría 5e.
 - Canaleta blanca de una sola vía (sólo en interiores).
 - Rosetas RJ45.
 - No se hace obra civil.
 - No se hace cableado eléctrico.
 - En el caso de instalación de cableado en exteriores no se utilizará canaleta plástica, sólo cableado.
 - Cable eléctrico calibre 8 hasta por cada 10 metros (limitarlo a que es para las bocinas).
 - No se hace obra civil.
 - No se incluyen terminales RCA.
 - No incluye cable HDMI, RCA de audio y video.
 - Instalación únicamente en interiores.
 - Otros consumibles como pegamento, tornillos, pijas, sujetadores, grapas etc. tendrán un costo por separado.

3.2. LIMITANTES DEL USO DEL SERVICIO:

De manera enunciativa, más no limitativa, a continuación se enlistan los alcances que NO están incluidos dentro de este servicio:

- El servicio de Instalador Profesional sólo aplica en localidades y ciudades vigentes que el cliente podrá consultar llamando al 01-800-123-9434 o en www.telmex.com.
- El técnico no puede realizar ninguna modificación al cableado eléctrico del cliente, bajo ninguna circunstancia.
- El periodo de garantía inicia a partir de que el cliente tiene en su poder la copia del acta de aceptación y la firma.
- Para la instalación de equipos el técnico será quien defina si existe riesgo (para el propio equipo o para las personas) o limitantes para la instalación de los mismos y lo deberá de justificar ante el Cliente e indicarlo en la orden de servicio dentro del rubro de observaciones.
- La no instalación de equipos por cuestiones de seguridad estipuladas y justificadas por el técnico especializado no exime al Cliente del pago de la visita por el servicio solicitado.
- Por cuestiones de seguridad o de fuerza mayor (inclemencias climáticas o desastres naturales) el técnico podrá acordar con el Cliente una nueva fecha u hora de atención del servicio. Esta reprogramación no tendrá costo extra para el Cliente.
- Es responsabilidad del cliente dar el mayor detalle posible para la detección del problema y en su caso la instalación o configuración de equipos para que el técnico acuda al domicilio del Cliente con las herramientas necesarias para realizar el Servicio solicitado. Si el Cliente no proporciona dicho detalle corre el riesgo de que el técnico no pueda realizar el Servicio y tenga que acudir en una segunda ocasión, la cual tendrá un costo adicional al cliente.
- El técnico está limitado a realizar el o los Servicios contratados o solicitados a través del centro de contacto y no podrá realizar otras actividades distintas a las estipuladas en la orden de servicio. Si el Cliente requiriere algún servicio adicional (de los ofrecidos y definidos en esta política), deberá de llamar nuevamente al centro de atención y solicitar un nuevo evento.
- En ningún momento el técnico podrá apoyar al cliente en actividades distintas a las estipuladas en la presente política.

4. DATOS DE CARACTER PERSONAL Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS MISMOS.

Para acceder a utilizar el servicio de Instalador Profesional, es necesario que los clientes proporcionen sus datos de carácter personal (en adelante "Datos Personales") dentro del formato de suscripción, mismos que TELMEX y el PROVEEDOR incorporarán a un fichero automatizado que funcionará como control de inscripción administración de clientes de este servicio. Todos los datos que el cliente proporcione a TELMEX serán tratados conforme a lo que se estipula en el siguiente aviso de privacidad:

Aviso dirigido a los titulares de datos personales que obran en posesión de Teléfonos de México, S.A.B. de .C.V.:

Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex), con domicilio en Av. Parque Vía No.190, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 06599, en México, Distrito Federal, hace de su conocimiento que los datos personales de usted, incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en nuestras bases de datos, serán tratados y/o utilizados por: Telmex y/o las empresas controladoras de ésta última y/o nuestras empresas filiales y/o subsidiarias y/o aquellos terceros que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar sus datos personales; con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se derivan de la relación jurídica existente entre usted como titular de los datos personales y las empresas antes señaladas.

Telmex podrá transferir los datos personales que obren en sus bases de datos a cualesquiera de las empresas controladoras de ésta última y/o a sus empresas filiales y/o subsidiarias e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras, salvo que los titulares respectivos manifiesten expresamente su oposición, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la Ley).

Los titulares podrán ejercer los derechos que les confiere la Ley, a partir del 6 de enero de 2012, mediante el envío de una solicitud por escrito que deberá ser presentada en cualquiera de los domicilios que, para tal efecto, se indican en la página web: www.Telmex.com. Todas las solicitudes que sean presentadas a Telmex, independiente del medio utilizado por los titulares, deberán:

- Incluir el nombre y firma autógrafa del titular, así como un domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
- Acompañar los documentos oficiales que acrediten la identidad del titular.
- Incluir una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales ejercerá los derechos que les confiere la Ley.
- Incluir cualquier elemento o documento que facilite la localización de los datos personales de que se traten.

Telmex se reserva el derecho de cambiar, modificar, complementar y/o alterar el presente aviso, en cualquier momento, en cuyo caso se hará de su conocimiento a través de cualquiera de los medios que establece la legislación en la materia.

5. SOLICITUD DEL SERVICIO.

El cliente podrá solicitar el servicio de Instalador Profesional a través de nuestro medio de contacto, que es:

Teléfono: 01-800-123-9434

Para proporcionar el servicio, el Asesor telefónico solicitará al cliente algunos de los siguientes datos:

- Número de línea Telmex a 10 dígitos del Cliente
- Nombre del Cliente y/o del titular de la línea Telmex
- Servicio contratado
- Número de teléfono donde se le pueda contactar, en caso que sea distinto al de la línea Telmex del cliente.

Una vez verificada la vigencia se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.

5.1 RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Cuando el cliente solicite asistencia, procurará seguir las siguientes instrucciones:

- 1) Estará cerca de su módem, ya que nuestros técnicos le harán preguntas que le ayudarán a identificar la falla.
- 2) Tratará de definir claramente su consulta, esto ayudará a que el técnico le pueda auxiliar fácilmente.

5.2 CONTRATACIÓN. Los Clientes TELMEX deberán solicitar el SERVICIO en el 01-800-123-9434; así mismo deberán de darse por enterados del contrato de adhesión correspondiente, además de aceptar los presentes términos y condiciones así como firmar de conformidad la Orden de servicio y posteriormente en su siguiente recibo TELMEX cubrir el costo del Servicio de acuerdo a la precio publicado en Telmex.com en la fecha de contratación, para efectos de formalizar la relación entre ambas partes para protección del cliente y del PROVEEDOR, y con esto considerarse como suscrito al mismo, y adquirir el carácter de cliente.

5.3. PAGOS A TÉCNICOS EN SITIO. En el caso de que el Cliente desee solicitar la asistencia in situ de un técnico en su domicilio, el Cliente deberá solicitarlo en el canal mencionado en el presente contrato y que se le efectúe el cobro en el momento de la aceptación del SERVICIO, por lo que no hay contrataciones ni pagos directos del SERVICIO in situ a los técnicos.

El técnico informará y cotizará la propuesta de solución al cliente, que en caso de requerir de algún equipo para mejorar la conectividad en el domicilio, sólo realizará si el cliente acepta la compra y dicho trabajo será previa información, autorización con la firma del diagnóstico de revisión in situ, cotización y pago del cliente. Así mismo se establece que cualquier trabajo in situ tiene una garantía de 90 días naturales a partir de la firma del documento de aceptación.

Por tanto se establece que TELMEX no tiene ninguna responsabilidad de los acuerdos que se tenga entre los particulares.

5.4. AGENDACIÓN DEL SERVICIO

Para el proceso de agendación se aplicarán las siguientes políticas:

- ⇒ El proceso de agendación estará disponible las 24 horas del día.
- ⇒ El servicio se solicitará llamando al 01-800-123-9434.
- ⇒ El servicio está disponible sólo en las ciudades detalladas en Telmex.com y su área conurbada.
- ⇒ Hay ciudades que por cuestiones de inseguridad el Proveedor no considera viable enviar a un técnico al domicilio del cliente. Dichas ciudades podrán cambiar y el cliente deberá de llamar al número 800 anteriormente mencionado para verificar disponibilidad.
- ⇒ El horario de ejecución de la visita es de lunes a domingo de 9 a 18 horas.

- ⇒ Se atenderá la solicitud del cliente en la fecha y horario que requiera (dentro del horario de ejecución), sujeto a disponibilidad de días y horarios de los técnicos así como sujeto a los límites de distancia establecidos con anterioridad.
- ⇒ Cada servicio se deberá de realizar en un máximo de 48 horas naturales a partir de la solicitud del servicio, salvo que el cliente lo solicite en otra fecha y hora.
- ⇒ El cliente podrá solicitar más de un servicio por visita aunque cada uno tendrá un costo independiente.
- ⇒ El material de cableado tiene un costo extra por cada bloque de 10 metros.
- ⇒ El técnico cotizará en sitio la cantidad de bloques de metros y solicitará la autorización del cliente para utilizarlos.

5.5. REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN

- ⇒ El técnico, a través de una llamada, deberá confirmar:
 - Nombre y datos completos del dueño de la línea y el contacto que estará presente.
 - Referencias de domicilio y confirmar su ubicación.
- ⇒ Para que el servicio se realice con éxito, el técnico y cliente deben ubicarse en el domicilio acordado el día programado para la realización del servicio. Si el cliente no se encuentra en sitio acordado a la hora y fecha establecidos, el técnico dejara un comprobante de asistencia en el domicilio y comprobará hacia Telmex la asistencia con una foto digital del lugar la cual se archivará en el reporte.
- ⇒ Toda visita en la que no se haya podido realizar el servicio por causas imputables al cliente (ausencia) tendrá un costo para el cliente y se deberá cargar a su recibo Telmex.
- ⇒ El día programado de la visita:
 - El cliente o el contacto señalado en el reporte deberá de estar presente en el momento de que el técnico llegue al domicilio.
 - El cliente deberá de considerar que los servicios podrán tener una duración máxima de 180 minutos. por lo que si el cliente no destina dicho tiempo y el trabajo queda incompleto, no se podrá continuar en otro momento a menos de que el cliente solicite y pague otro servicio.
 - El cliente, al término del servicio, deberá firmar la orden de servicio manifestando la aceptación de término de trabajo y la satisfacción del mismo. Si fuera el caso, el cliente también deberá de autorizar la cotización correspondiente.
- ⇒ Para soporte al servicio infinitum, al ruteador (módem) o cualquier falla relacionada con la conexión a Internet el cliente deberá contar con una conexión a internet misma que deberá estar configurada. La asistencia y soporte para la conexión se garantiza y se ofrece bajo las políticas vigentes del servicio infinitum.

6. RESPALDO DE INFORMACIÓN.

6.1. DAÑOS A LOS EQUIPOS

El cliente deberá de realizar el respaldo de su información o podrá solicitar el apoyo del técnico para realizar el respaldo. En ningún caso el Proveedor y/o Telmex serán responsables de la pérdida de información del cliente.

Queda prohibido que el cliente permita que los técnicos tengan acceso o intenten arreglar ningún tipo de instalación eléctrica o telefónica, en caso contrario será bajo su absoluta responsabilidad.

7. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDADES.

7. 1. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

No existirá responsabilidad en los siguientes supuestos:

- 1) Los causados por mala fe del Cliente, los cuales, por señalar algunos, se mencionan de manera enunciativa más no limitativa: falsedad en los datos proporcionados, mal uso del servicio, intento de soborno, etc.
- 2) Los accidentes provocados por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, por mencionar algunos.
- 3) Eventos provocados por hechos y actos de terrorismo, motín o tumultos populares, actos de fuerzas armadas, de seguridad en tiempos de paz y los derivados de la energía nuclear radioactiva así como huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones, intento de robo o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- 4) Falta de servicios telefónicos o eléctricos que impidan se preste el servicio remoto.
- 5) Cuando el Cliente no proporcione los datos o documentación necesaria que lo identifiquen como afiliado del Servicio.
- 6) Cuando el beneficiario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en ésta Guía de Servicios.
- 7) Daños causados por mantenimiento de personal no autorizado ajeno al PROVEEDOR y a TELMEX.
- 8) Daños causados a los equipos por variaciones de corriente que resulten en pérdida de información, ni cualquier tipo de daño físico que resultara de estas variaciones.
- 9) Ni TELMEX ni EL PROVEEDOR serán responsables por la información almacenada en cualquier tipo de medio ni se responsabiliza por la pérdida de software o datos. El cliente está de acuerdo en que la responsabilidad total de la información es por su cuenta y libera TELMEX y al PROVEEDOR de cualquier responsabilidad presente y futura.

EL PROVEEDOR sacará en paz y a salvo a TELMEX respecto de cualquier reclamación de El Cliente.

8. VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Los servicios que ofrece TELMEX están protegidos por la Ley Federal del Derecho de Autor en lo conducente, por lo que queda prohibida la violación a los mismos, o bien por la reproducción parcial o total de estos, ya que en su caso las personas que se coloquen en los supuestos marcados por dicha ley se harán acreedores las sanciones previstas por la misma.

9. LEGISLACIÓN APLICABLE.

El cliente acepta de manera expresa someterse, en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes con sede en el Distrito Federal, así como a las leyes y procedimientos aplicables para el caso en concreto, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad, residencia o lugar de negocios pudiese corresponderle en el presente o en el futuro.