

1. **Aceptación de Condiciones** Al acceder y continuar en este sitio web, usted reconoce que ha leído, comprendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones. Este sitio está destinado a personas ubicadas en la República Mexicana. Para utilizar los servicios, el usuario debe ser mayor de edad según la legislación mexicana (18 años o más) y contar con la capacidad legal necesaria.
2. **Finalidad del Sitio Web** La página tiene como objetivo brindar información actualizada sobre los productos y servicios que ofrece EMENET, incluyendo promociones y tarifas. IPTVTEL COMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V se reserva el derecho de modificar el contenido en cualquier momento sin previo aviso, sin que ello implique un cambio en las condiciones para los usuarios ya contratados. IPTVTEL COMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V no se responsabiliza por daños derivados del uso inadecuado del sitio.
3. **Derechos de Propiedad Intelectual** EMENET y/o sus licenciantes son los titulares de los derechos sobre el software, marcas, logos, nombres comerciales y contenido visual o textual de este sitio. Está prohibida su reproducción, distribución o transformación sin autorización expresa. Cualquier comentario, idea o sugerencia enviada al sitio se considerará cedida gratuitamente a IPTVTEL COMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V.
4. **Contenido de Terceros** El sitio puede contener enlaces o marcas de terceros, reconocidas como propiedad de sus respectivos titulares. Dichos titulares pueden solicitar cambios o retiro de su contenido.
5. **Uso Permitido** El usuario se compromete a utilizar este sitio y sus funcionalidades de manera legal, ética y conforme a los presentes Términos. No está permitido el uso comercial ni la reventa de los servicios ofrecidos.
6. **Restricciones** Se prohíbe enlazar, copiar, replicar, o utilizar el contenido de este sitio en sitios externos sin autorización previa por escrito. Además, los usuarios no pueden obstaculizar el uso del sitio por parte de otros.
7. **Confidencialidad** IPTVTEL COMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V protegerá toda información confidencial que reciba del usuario conforme a la legislación vigente en México. Asimismo, se tomarán medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas para salvaguardar dicha información, incluidos datos proporcionados por chats, formularios y cookies.
8. **Datos Personales** Los datos personales recabados serán tratados por IPTVTEL COMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. conforme al aviso de privacidad disponible en el mismo sitio web. La empresa cuenta con mecanismos adecuados para su protección.

9. Información No Confidencial El usuario autoriza a IPTVTEL COMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V a hacer uso de cualquier información no confidencial proporcionada, en los términos permitidos por la Ley Federal del Derecho de Autor y la Ley Federal de Protección al Consumidor.

10. Cambios en los Términos: IPTVTEL COMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V podrá modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones. Es responsabilidad del usuario revisarlos periódicamente antes de cada uso. Algunos servicios podrán tener condiciones particulares adicionales.

11. Servicios de Internet Residencial y Empresarial

- **Cobertura:** Solo se prestan servicios en zonas donde haya cobertura técnica confirmada.
- **Contratación:** Se puede realizar en oficinas, telefónicamente, por correo o a través del formulario web.
 - Personas físicas deben presentar identificación oficial, comprobante de domicilio, RFC y domicilio fiscal.
 - Personas morales deben presentar acta constitutiva, identificación del representante, RFC, domicilio fiscal y poder notarial.
- **Instalación:** Se realiza en un plazo de hasta 10 días hábiles tras la firma del contrato. El horario de instalación es de lunes a sábado de 9:00 a 18:00 h.
- **Pagos:** El servicio se paga por adelantado. Las tarifas están disponibles en www.emenet.mx/ . Si se suspende el servicio por falta de pago, se aplicará una tarifa de reactivación.
- **Facturación:** El CFDI puede solicitarse por correo electrónico o vía telefónica proporcionando los datos fiscales correspondientes

12. Equipos y Cambios de Plan

- Los equipos entregados en comodato deben devolverse en caso de cancelación.
- El cambio de plan puede realizarse sin disminución durante plazos forzosos.

1. Opciones de Pago: Los pagos pueden realizarse vía SPEI, en efectivo en oficinas o tiendas autorizadas como OXXO, Es indispensable solicitar un número de referencia único.

13. **Quejas y Soporte:** Las quejas pueden presentarse por teléfono o en las oficinas ubicadas en: Andador Carlos Hank González 304, Colonia Santiago Tianguistenco, Municipio de Tianguistenco, C.P. 52600, Estado de México
Teléfono: 800 204 99 00, Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 h, Sábados de 9:00 a 15:00 h

14. **Calidad del Servicio:** Se recomienda el uso de cable Ethernet para mejor desempeño, reducir el número de dispositivos conectados y contar con equipos compatibles con el servicio contratado.

15. **Compensaciones** Se aplicarán compensaciones conforme a lo estipulado en el contrato, siempre que el usuario haya reportado las fallas correspondientes.

16. **Promociones** Las promociones deben consultarse directamente en el sitio web. Se requiere estar al corriente en pagos para mantenerlas vigentes.

17. **Cancelación y Penalidades:**

Si el contrato es por tiempo indefinido, el usuario puede cancelar sin penalización, devolviendo los equipos.

Si hay plazo forzoso, se deberá cubrir el costo de instalación en caso de cancelación anticipada.

18. **Uso Justo** No se permite la reventa ni el uso comercial del servicio contratado. El usuario es responsable del contenido transmitido y debe proteger su información.

19. **Legislación y Jurisdicción** Para cualquier controversia, ambas partes se someten a las leyes mexicanas y a los tribunales federales en la Ciudad de México.

20. **Domicilio Legal:** IPTVTEL COMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. fija como domicilio: Andador Carlos Hank González 304, Colonia Santiago Tianguistenco, Municipio de Tianguistenco, C.P. 52600, Estado de México

Última actualización: AGOSTO 2025