



## Términos y Condiciones de Uso del servicio Moloch Comunicaciones

### Cobertura:

Toda contratación deberá estar dentro de la zona de cobertura previamente autorizado por un ejecutivo de ventas o directamente en nuestros centros de atención al cliente, correo electrónico o llamada. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada. En caso de que existan restricciones que impidan la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente será notificado oportunamente.

### Requisitos de contratación:

- Identificación oficial o Personas físicas - Credencial INE - Cédula Profesional - Pasaporte Mexicano - Pasaporte de Nacionalidad Extranjera - Permisos de Residencia Temporal/Definitiva - Licencia de Manejo (nacionalidad mexicana) - Tarjeta INAPAM - Cartilla Militar o Personas morales: - Identificación Oficial (Rep. Legal) - Comprobante de Domicilio de Instalación - Cédula RFC (Opcional)
- Comprobante de domicilio Recibo de luz, agua, predial, recibo telefónico, de gas (no gas estacionario), bancario o de telecomunicaciones.
- Contrato de Moloch comunicaciones (debidamente firmado).
- Pago de 1 renta por adelantado en el momento de la instalación. Se deberá realizar el pago equivalente a la primera renta mensual del plan contratado, con precio de lista\* más el costo de instalación o servicios adicionales salvo a promociones previamente anunciadas o publicitadas como (sin costo de instalación o suscripción). \*El pago se verá reflejado en su primer Estado de Cuenta. Este pago se deberá realizar al instalador de Moloch Comunicaciones.

**Domicilios registrados para un mismo cliente** Moloch comunicaciones no impone un límite de servicios contratados bajo el nombre de un mismo cliente; siempre y cuando se encuentren en domicilios diferentes y todos se encuentren activos y al corriente de sus pagos en cada una de sus cuentas, de lo contrario se le negará la contratación de nuevas cuentas hasta regularizarse con los pagos pendientes bajo el mismo nombre.

### Planes Moloch Comunicaciones

| Planes            | Precio pronto pago<br>(precios incluyen IVA 16%) | Precio de lista<br>(precios incluyen IVA 16%) |
|-------------------|--|---|
| 7 MEGAS           | <b>\$150.00 mensual</b>                          | <b>No aplica</b>                              |
| 15 MEGAS OFICIAL  | <b>\$200.00 mensual</b>                          | <b>\$250.00 mensual</b>                       |
| 30 MEGAS OFICIAL  | <b>\$280.00 mensual</b>                          | <b>\$330.00 mensual</b>                       |
| 60 MEGAS OFICIAL  | <b>\$380.00 mensual</b>                          | <b>\$430.00 mensual</b>                       |
| 90 MEGAS OFICIAL  | <b>\$480.00 mensual</b>                          | <b>\$530.00 mensual</b>                       |
| 150 MEGAS OFICIAL | <b>\$580.00 mensual</b>                          | <b>\$630.00 mensual</b>                       |

### Costo de reanudación del servicio

Si por algún motivo el o los servicio(s) contratado(s) no se llegan a pagar a tiempo (en la Fecha Límite de Pago), Moloch Comunicaciones aplicará un cargo de \$30 pesos (impuestos incluidos) por

concepto de reanudación del servicio, esta cantidad se verá reflejada en el siguiente estado de cuenta.

### Cambio de Plan

Nuestros clientes pueden cambiar de plan en cualquier momento, teniendo en cuenta que los costos de contratación y de los equipos se ajustarán de acuerdo con el nuevo plan seleccionado. El cliente se compromete a regresar a Moloch Comunicaciones los equipos que, en su caso, no sean necesarios para la prestación del servicio. En caso de no regresar los equipos se deberá pagar el costo correspondiente a los equipos no devueltos.

### Estado de Cuenta

Posterior a tu instalación te haremos llegar tu primer estado de cuenta, incluirá los cargos del primer mes a partir de tu contratación, así como los servicios adicionales que hubieras contratado. También se verá reflejado el pago que realizaste por la primera mensualidad de tu servicio. En lo posterior, enviaremos tu estado de cuenta al correo electrónico o teléfono que hayas registrado con nosotros como tu forma de contacto principal. Lo recibirás con anticipación para que puedas realizar tu pago en tiempo y forma. Las rentas de los planes residenciales cuentan con un descuento si realizas tu pago por anticipado y a más tardar en la fecha indicada como "pronto pago" en tu estado de cuenta. Posterior a esta fecha deberás cubrir la renta del servicio con el precio de lista. En caso de no realizar el pago a más tardar en la fecha establecida, tu servicio se suspenderá y se aplicará un cargo por reanudación de servicio de \$30 pesos (impuestos incluidos), el cual se verá reflejado en el siguiente estado de cuenta.

- **Importante:** El servicio de Moloch Comunicaciones no será reactivado hasta que se cubra el pago correspondiente al saldo total de la cuenta. Los precios ya incluyen impuestos.

### Procesador de pagos

Moloch Comunicaciones cuenta con el respaldo de **Openpay** como procesador de pagos en sus diferentes formas a través del sitio web <https://internet.moloch.mx> consulta el aviso de privacidad de nuestro sitio web en <https://internet.moloch.mx/privacidad>

### Opciones de pago

Moloch Comunicaciones facilita para el cliente opciones de pago descritas a continuación:

Pagos en efectivo, tarjetas de crédito o débito en sucursales establecidas como centros de atención al cliente

A través de su pagina web <https://internet.moloch.mx> con las siguientes modalidades de pago

- Por referencia en tiendas de conveniencia
- Tarjetas de crédito o débito VISA Y MASTERCARD
- Referencias para pagos en SPEI para diferentes bancos

### Políticas de devoluciones de pagos

En Moloch Comunicaciones es posible aplicar reembolsos parciales o totales cuando se trata del método de pago con tarjeta ante las siguientes circunstancias:

- Fallo de procesamiento de nuestra API REQUEST con previa investigación consultada en nuestro log de operaciones y bases de datos
- Error en el procesamiento o monto final de la factura en curso generado en nuestra plataforma de pagos

Moloch Comunicaciones asume la responsabilidad en la que puede incurrir derivado del inexacto cumplimiento a las obligaciones señaladas en las presentes Condiciones, por lo que reconoce que será el único responsable frente a Openpay nuestro procesador de pagos, nuestros usuarios finales, clientes, terceros o autoridades por los daños y perjuicios que cause cualquier incumplimiento a la normatividad aplicable o a cualquiera de las obligaciones a su cargo.

#### **Protección Datos Personales y Aviso de Privacidad**

Moloch Comunicaciones es responsable de los datos personales del Usuario, los cuales son tratados para cumplir con las finalidades establecidas en el Aviso de Privacidad Integral de Moloch Comunicaciones. El Usuario manifiesta que ha leído, entendido y aceptado el Aviso de Privacidad Integral disponible en el Sitio Web <https://internet.moloch.mx/privacidad>, al cual se sujetará en forma estricta el tratamiento y protección de los datos personales conforme a los Términos y Condiciones en cumplimiento a su política de privacidad y su sistema de gestión de seguridad de datos personales. Por otro lado, es responsabilidad del Usuario consultar los términos y condiciones del tratamiento de los Datos Personales del Usuario que realice el Procesador a quien el Usuario en este acto autoriza su tratamiento, al menos, para poder prestar los servicios necesarios para el procesamiento de pagos.

#### **Confidencialidad**

Moloch Comunicaciones se obliga a mantener confidencialidad de la información que reciba del Usuario y que tenga dicho carácter conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

#### **Notificaciones al Usuario**

Moloch Comunicaciones notificará al Usuario, vía correo electrónico y/o mensaje de texto que éste haya proporcionado durante su registro, sobre las transacciones realizadas a través del Sitio Web, así como avisos relacionados directamente con las mismas. Asimismo, el Procesador podrá notificar al Usuario vía correo electrónico para las finalidades que se deriven de la prestación del servicio de procesamiento de pagos.

**12. Solución de Controversias** Ante el surgimiento de cualquier controversia entre el Usuario y Moloch Comunicaciones, o bien, para recibir asesoría respecto a devoluciones por parte del Procesador, en relación con el contenido de los presentes Términos, deberá comunicarlo a Moloch Comunicaciones a través de su Call center a nuestro Centro de Soluciones 800 777 7000.

**Descuentos y promociones** Para mantener vigentes tus promociones y descuentos, es importante que mantengas tu saldo al corriente y tus datos de contacto actualizados, de esta forma podemos informarte de manera oportuna cualquier cambio en tu servicio.

#### **Políticas de cancelación**

El usuario acepta y está de acuerdo con Moloch Comunicaciones, que a su entera discreción y con o sin notificación previa, cancele el paquete de datos por incumplimiento en lo señalado. Queda estrictamente prohibido hacer uso de los servicios de datos ofrecidos para otros fines distintos a la comunicación persona a persona.

Se considerará que el usuario incurre en una práctica prohibida cuando:

- Los servicios hayan sido utilizados con fines de comercialización, reventa o cualquier forma de

- explotación sin autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones y en incumplimiento a lo
- establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Se detecte el uso de los servicios para la provisión de servicios de Wifi público (con fines de lucro), colocado en plazas públicas o unidades de negocio si notificación previa a Moloch Comunicaciones.
- Los servicios sean utilizados para participar en actividades ilícitas.
- Se detecte el envío de mensajes tipo spam.
- Los servicios sean utilizados de modo tal que degraden y/o perturben la red del operador de internet, o degraden y/o perturben los servicios de otros usuarios.
- Los servicios hayan sido utilizados para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

En caso de detectarse que el usuario incurre en cualquiera de las conductas señaladas, Moloch Comunicaciones se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a Moloch Comunicaciones, pudiendo en su caso, suspender o cancelar la prestación de los servicios, total o parcialmente, de manera temporal o definitiva.

Para esto se levantará un reporte en caso de incurrir en alguna de estas prácticas, este se enviará al cliente por correo electrónico informando de su mal uso de servicio y si no cambia a las buenas prácticas, se le suspenderá indefinidamente el servicio.

Si se detecta que sigue incurriendo en malas prácticas, se le enviará un último correo notificando el día que se le dará de baja permanente el servicio.

Se generará un reporte y se manda al área legal para su revisión.

### **Baja o cancelación del servicio**

Cuando el usuario desee dar de baja un servicio hay dos maneras de hacerlo, uno es enviando un correo a [clientes@moloch.mx](mailto:clientes@moloch.mx) o notificando al call center vía llamada telefónica al 800 777 7000 explicando el motivo de la cancelación, o dejar de pagar por más de 3 meses y automáticamente se genera la baja del servicio en los paquetes de PRE PAGO, en los paquetes de POST PAGO se tendrá que cumplir con el contrato del servicio seleccionado para poder cancelar el servicio.