

TERMINOS Y CONDICIONES LEGALES

Reglas y políticas comerciales:

Costo de Instalación:

- La contratación de los servicios de **LULUNET** requieren de un pago por instalación del servicio contratado, dicho costo será de acuerdo a las modalidades del servicio contratado y podrá ser cubierto a la elección del Suscriptor, mediante cargo a tarjeta de crédito o débito, depósito bancario en efectivo o por cualquier otro medio disponible en **LULUNET**.
- En caso de que el Suscriptor, cancele su solicitud y requiera devolución del Pago por Instalación antes de llevar a cabo la instalación del servicio, o en su caso, no se pueda concretar dicha instalación por falta de factibilidad técnica, deberá solicitarlo **LULUNET** mediante solicitud formal por medio de correo electrónico, dicha devolución se realizará por medio de transferencia electrónica. La solicitud formal deberá ir acompañada de su comprobante de pago, identificación del titular del Servicio, así como datos bancarios para recibir la devolución; en aquellos casos que el cargo se hubiese realizado con cargo a tarjeta de crédito, débito o transferencia electrónica de fondos, la devolución se realizará única y exclusivamente a la cuenta de la que se origino el pago.
- Montos y tarifas aplicables de acuerdo a lo registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- El monto del pago de instalación podrá tener descuentos dependiendo de las condiciones de contratación de los servicios **LULUNET**.
- El Suscriptor que desee cancelar el servicio, deberá sujetarse a las penalidades referentes a los descuentos por costo de instalación establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios.

Plazo mínimo de permanencia:

- La contratación de los servicios **LULUNET** podrán estar sujetas a un plazo mínimo de permanencia, mismo que será fijado, consentido y/o solicitado por el Suscriptor, el inicio del plazo mínimo de permanencia se computará a partir de la fecha de instalación del servicio. No obstante lo anterior, el Suscriptor podrá elegir un esquema de contratación sin plazo mínimo de permanencia.
- **LULUNET** garantizará a los Suscriptores que contraten un Servicio con plazo mínimo de permanencia, que la tarifa del Servicio **LULUNET** no sufrirá cambio alguno.
- **LULUNET** informará a el Suscriptor con al menos 30 días de anticipación que el Servicio contratado bajo el esquema con plazo mínimo de permanencia, informando que el plazo contratado está por concluir, haciendo del conocimiento las tarifas vigentes, a fin de que el Suscriptor indique a **LULUNET** si desea continuar con el servicio.
- El Suscriptor podrá consultar el Contrato de Prestación de Servicios celebrado con **LULUNET**, en el sitio web <https://lulunet.mx/>.

Condiciones Generales:

- Los Servicios contratados no podrán ser compartidos.

- En el primer estado de cuenta que se envíe al Suscriptor, se reflejará en una única ocasión:
 1. El pago por el Costo de Instalación.
- Las tarifas están expresadas en Moneda Nacional.
- Todos los precios señalados son mensuales excepto cuando se indique algo distinto, incluyen impuestos y están registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- Todos los productos y servicios **LULUNET** están sujetos a cobertura.
- En ciertas circunstancias es probable que algunos cargos puedan aplicar por cada ocasión:
 1. Visita técnica por causas que no son imputables al Concesionario, tales como reubicación de equipos, instalación de servicios solicitados, reparaciones, etc.
 2. , se realizará un cargo extra por cada servicio solicitado, mismo que podrá consultar con el personal de atención al cliente.
 3. El cargo por pago tardío en la eventualidad de que el Suscriptor sufra la desconexión de sus servicios por falta de pago puntual será el establecido en los términos y condiciones del plan contratado.
 4. En caso de no llevarse a cabo la Instalación de los Servicios por causas imputables a el Suscriptor y sea necesaria una segunda visita para realizar la instalación, el Suscriptor deberá cubrir el cargo correspondiente establecido en los términos y condiciones del plan contratado.

Los servicios **LULUNET** está destinados a un uso residencial (Hogar) y de Negocios. El uso de los servicios deberá ser conforme al servicio contratado. El uso de los servicios Internet Hogar deberá reflejar el consumo de un solo hogar y ser acorde a las necesidades personales de sus miembros, sin fines de lucro ni especulación comercial.

Cancelación de los Servicios:

- En el supuesto de que el Suscriptor desee cancelar cualquiera de los servicios **LULUNET** contratados, el Suscriptor tendrá derecho a cancelar en cualquier momento los servicios contratados, sin que ellos lo exima de liquidar cualquier adeudo que presente la cuenta y devolver en perfectas condiciones en alguna sucursal **LULUNET**, la totalidad de los equipos terminales correspondientes al servicio cancelado. En caso que el Suscriptor no devuelva los equipos terminales, este deberá pagar a **LULUNET** cada uno de los equipos no devueltos o devueltos en mal estado.
- En caso de que el suscriptor no devuelva los equipos terminales, este deberá pagar a **LULUNET** cada uno de los equipos no devueltos o devueltos en mal estado. el equipo tendrá un costo de establecido en los términos y condiciones del paquete contratado.
- Adicional a lo antes referido, en caso de que el Suscriptor haya contratado los servicios **LULUNET** con un plazo mínimo de permanencia y éste desee cancelar los servicios **LULUNET** antes de cumplir el plazo mínimo de permanencia, además de cubrir los requisitos enunciados en el

párrafo anterior, deberá de cubrir la penalización correspondiente que resulte aplicable conforme al Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones suscrito entre las partes.

Internet

Todos nuestros servicios de Internet para Hogar y Negocio brindados mediante Microonda, son los ofrecidos en nuestro sitio web <https://lulunet.mx/>.

- Muchos factores afectan la velocidad de navegación el servicio de conexión a internet por lo que las velocidades reales se sujetarán a las velocidades mínimas garantizadas establecidas en las Tarifas registradas ante el IFT.
- 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.
- El Suscriptor debe de asegurarse que sus actividades no restrinjan, inhiban, o degraden incorrectamente cualquier uso de otros usuarios del servicio de Internet, o que represente, a juicio del Concesionario una carga inusualmente grande en la red.
- El Suscriptor debe asegurarse de que su actividad no restrinja, inhiba, interrumpa, degrade o impida incorrectamente la capacidad del Concesionario de entregar y de supervisar el servicio de Internet, el backbone, los nodos de red y/u otros servicios de red, por lo que el Concesionario puede solicitar la suspensión de los servicios **LULUNET** contratados, si el Concesionario en su discreción única, determina que se está utilizando de forma excesiva el ancho de banda, violando el uso contratado para el cual debe ser destinado el servicio de Internet.
- Soporte técnico:
 - El servicio está disponible para los Suscriptores que tengan contratado cualquier servicio de internet **LULUNET** y se encuentren al corriente en sus pagos.
 - Atención telefónica provista por el Centro de Atención al Cliente de **LULUNET**.
 - En caso de que el Suscriptor requiera visita en su domicilio, el servicio será provisto por el personal autorizado de **LULUNET**.

Actualizado al día 1° de Febrero 2025