Política de Uso Aceptable del Servicio (PUA)

Condiciones técnicas y de buen uso de la red de fibra óptica

Contrato de prestación de servicios · Lineamientos de Neutralidad de la Red

1. Objeto y Cobertura Aplicable

La presente Política de Uso Aceptable (PUA) establece las reglas de uso lícito, responsable y seguro del servicio fijo de acceso a internet 100% fibra óptica (FTTH) prestado por CONEXIONES DE LOS ALTOS DE CHIAPAS en los municipios de San Cristóbal de las Casas, Chamula, Huixtán, Teopisca, Chiapas, México.

2. Uso Permitido e Internet Ilimitado bajo Neutralidad de la Red

Todos los paquetes de internet de fibra óptica (de 40 a 450 Megas) ofrecen transferencia de datos ilimitada, sin cuotas mensuales de consumo ni reducción arbitraria de velocidad por volumen descargado, en apego a los principios de neutralidad de la red.

El suscriptor puede conectar libremente dispositivos dentro del domicilio contratado para navegación, educación en línea, teletrabajo, videollamadas, streaming de video, videojuegos en línea y aplicaciones legales de su elección, siempre que no afecte la integridad, seguridad o disponibilidad de la red para otros usuarios.

3. Conductas y Usos Prohibidos

Con el fin de proteger la estabilidad de la red óptica y cumplir con la legislación mexicana vigente, queda estrictamente prohibido utilizar el servicio para:

- Reventa, subarrendamiento o redistribución comercial del ancho de banda a terceros fuera del domicilio especificado en la orden de instalación (incluyendo enlaces inalámbricos punto a punto o multipunto hacia inmuebles ajenos sin autorización escrita).
- Envío de correo electrónico no solicitado masivo (spam), phishing, suplantación de identidad o distribución de software malicioso (malware, ransomware, troyanos).
- Ejecución de ataques de denegación de servicio (DoS/DDoS), escaneo no autorizado de puertos, intrusión a sistemas ajenos o interceptación de tráfico.
- Alojamiento de servidores comerciales de alto tráfico, granjas de proxies públicos o nodos de salida masivos en planes de uso residencial.
- Almacenamiento, transmisión o distribución de material ilícito, contenido que vulnere derechos de propiedad intelectual o cualquier actividad tipificada como delito conforme a las leyes de México.
- Manipulación física no autorizada de la acometida de fibra óptica, roseta óptica o configuración troncal del equipo terminal (ONT) que cause interferencia en la red pasiva (PON).

4. Políticas Administrativas, Prepago y Promesa de Pago

El servicio opera bajo condiciones transparentes y sin cargos ocultos:

- Modalidad Prepago: el suscriptor cubre su mensualidad por adelantado conforme a la fecha de corte asignada.
- Promesa de pago: en caso de requerir prórroga, el usuario puede solicitar una promesa de pago de hasta 2 (dos) días naturales antes de que se aplique la suspensión temporal del servicio.
- Sin recargos por mora ni reconexión: no cobramos intereses moratorios ni cuota de reconexión al reactivar el servicio una vez cubierto el pago.
- Cancelación de facturas vencidas: aplica únicamente un cargo administrativo de $25.00 MXN en caso de solicitar la cancelación de facturas vencidas (sujeto a confirmación final de desglose fiscal).

5. Medidas ante Incumplimiento y Reporte de Abusos

Ante la detección de actividad maliciosa o incumplimiento grave a esta PUA que comprometa la seguridad de la red, CONEXIONES DE LOS ALTOS DE CHIAPAS podrá notificar al suscriptor y, en casos urgentes de ataque o riesgo técnico inmediato, aplicar medidas proporcionales de mitigación o suspensión temporal en tanto se corrige la incidencia.

Para reportar incidentes técnicos o dudas sobre esta política, comuníquese a Soporte Técnico (+52 967 120 2175) o a nuestra Oficina Central en Av. 30 de Abril #48, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México.

Titular / Proveedor (en validación fiscal definitiva):
CARMELA LOPEZ VELASCO / CONEXIONES DE LOS ALTOS DE CHIAPAS S. DE R.L. DE C.V.
RFC: LOVC8406295D4
Domicilio: Av. 30 de Abril #48, San Cristóbal de las Casas, Chiapas, México

Firma del Representante Legal / Titular
Documento listo para revisión y autorización interna