

INTEN | móvil  [®]

TÉRMINOS Y CONDICIONES

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El cargo del paquete seleccionado se cobrará por periodo de 30 días adelantado (PREPAGO) y en otros casos (POSTPAGO) o la nueva modalidad de ofertas PREPAGADAS de 3, 6 y 12 meses, se agregará en ciertas circunstancias los cargos adicionales que apliquen y se verán reflejados en el estado de cuenta correspondiente.

La velocidad de navegación puede verse afectada por diversos factores ajenos a la red de INTEN MÓVIL por lo tanto es importante verificar la concentración de tráfico por usuario que está conectado a la red, la cercanía con zonas que cuenten con bloqueadores de señal, la zona de cobertura donde se encuentre, la tecnología instalada y disponible dentro de la zona de cobertura, la cantidad de equipos conectados al mismo tiempo en la misma zona, los materiales de construcción del inmueble en donde se encuentre el dispositivo móvil.

El tipo de conexión del servicio de INTEN MÓVIL es asimétrico, con velocidades de navegación de bajada de datos (DL) de 10 a 100 Megabits por segundo (Mbps) y velocidad máxima de subida de datos (UL) de hasta el 30% de la velocidad de bajada (DL) o es su caso bajo el mejor esfuerzo de la red.

POLÍTICA DE USO JUSTO

La Política de Uso Justo (PUJ) es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a todos los planes ilimitados, con la finalidad de evitar la sobresaturación de la red, de igual manera los servicios de INTEN MÓVIL al término de los MB de datos (PUJ), limitará el servicio a 512 Kbps o 1024Kbps navegación dependiendo del paquete activado de y se asignará una bolsa de datos hasta que cumpla los días de su paquete de recarga. Al momento de término de los días podrá recargar nuevamente su paquete subiendo la velocidad de navegación, o si el cliente requiere nuevamente navegar a la máxima velocidad podrá recargar su paquete al momento del término de sus MB de datos, SMS, Voz y Roaming.

El usuario navegará con la velocidad contratada hasta llegar a la cuota de MB de datos, SMS, Voz, Roaming establecido para el paquete comprado. Si dicha cuota es alcanzada antes de los días de su recarga, el usuario podrá continuar navegando de forma limitada con una velocidad de 512 Kbps con una bolsa de datos según su paquete, para contratar un nuevo paquete desde la página www.intenmovil.com, donde podrá recargar o consultar en el numero 800 1800 808 y poder hacer la llamada para solicitar un nuevo paquete.

En caso de no llegar al consumo total de lo MB de datos, SMS, Voz y Roaming, estos no podrán ser acumulables o reembolsables para el siguiente ciclo de facturación, por lo que los MB de datos, SMS, Voz y Roaming que no hayan consumido a la fecha de corte no podrán ser utilizados en el siguiente periodo de consumo.

El cobro del servicio iniciará a partir de la fecha de activación del servicio y hasta que cumpla los días de su recarga o el consumo de los MB, de navegación de su paquete.

PAQUETES ACTIVOS

Paquete INTEN MOVIL	Cargo Mensual sin IVA	Cargo Mensual con IVA
PAQUETE 5G-30D	\$111.21	\$129
PAQUETE 6G-30D	\$137.07	\$159
PAQUETE 5G+RS-30D	\$145.69	\$169
PAQUETE 8G-30D	\$171.55	\$199
PAQUETE 20G-30D	\$214.66	\$249
PAQUETE 20G_CT-30D	\$309.48	\$359
PAQUETE 50G-30D	\$473.28	\$549
NB28 1G-30D	\$128.45	\$149
NB28 2G-30D	\$171.55	\$199
NB28 4G-30D	\$257.76	\$299

Paquetes		Condiciones
Ciclo Individual	15 30	Días
Cuota de Datos (MB)	5,000 10,000 20,000	Aplica para consumo de Datos Nacional y en Roaming Internacional cursados en EUA y Canadá. Al finalizar la Cuota de Datos el Cliente podrá: Recargar el paquete, y/o contratar un paquete diferente.
Límite Máximo de Tráfico de Datos en Roaming Internacional (MB)	500 1,250 2,500 5,000	La Cuota de Datos incluye consumos de Roaming Internacional cursados en una red en EUA y Canadá hasta un máximo medido en MB que el Usuario Final puede usar dentro del Ciclo Individual.
Consumo Excedente a Velocidad Reducida de 512Kbps (MB)	2,000 5,000 10,000 20,000	Los MB incluidos dentro del Consumo Excedente a Velocidad Reducida, aplican para consumo de Datos Nacional a una velocidad máxima de navegación downlink de 512 Kbps.
Volumen de Datos a URL de soporte (MB)	500	Aplica para consumo de datos para recargar en https://www.intenmovil.com
Límite Máximo de Tráfico de Voz Saliente (Minutos)	250 500 1,000 1,500	El Límite Máximo de Tráfico de Voz Saliente incluye los siguientes consumos: <ul style="list-style-type: none"> · Voz Saliente Nacional con destino nacional. · Voz Saliente en Roaming Internacional con origen en una red en EUA y Canadá. · LDI de Voz con destino EUA y Canadá. <p>Una vez superado el Límite Máximo de Tráfico de Voz el Cliente podrá: Recargar el paquete, y/o contratar un paquete diferente.</p>
Límite Máximo de Tráfico de Voz en Roaming Internacional (Minutos)	125 250 500 750	El Límite Máximo de Tráfico de Voz en Roaming Internacional incluye los siguientes consumos: <ul style="list-style-type: none"> · Voz Saliente en Roaming Internacional con destino a una red en México, EUA y Canadá. · Voz entrante en Roaming Internacional en una red en EUA y Canadá.
Límite Máximo de Tráfico de SMS Saliente (SMS / Usuario Final / Ciclo Individual)	125 250 500 1,000	El Límite Máximo de Tráfico de SMS Saliente incluye los siguientes consumos: <ul style="list-style-type: none"> · SMS Saliente Nacional con destino nacional. · SMS Saliente en Roaming Internacional con origen en una red en EUA y Canadá y destino a una red en México, EUA y Canadá. · LDI de SMS con destino EUA y Canadá. <p>Una vez superado el Límite Máximo de Tráfico de SMS Saliente el Cliente podrá: Recargar el paquete, y/o contratar un paquete diferente.</p>
Límite Máximo de Tráfico de SMS en Roaming Internacional (SMS / Usuario Final / Ciclo Individual)	75 125 250 500	El Límite Máximo de Tráfico de SMS en Roaming Internacional incluye los siguientes consumos: <ul style="list-style-type: none"> · SMS Saliente en Roaming Internacional con origen en una red en EUA y Canadá con destino a una red en México, EUA o en Canadá.
Compartición de internet desde su dispositivo móvil. (Tethering).		Esta función solo se puede activar en el paquete de recarga PRO de 30 Días, en los demás paquetes no se podrá activar. Esta función permite compartir internet a otros dispositivos desde tu terminal móvil como un Punto de acceso WiFi.

PAQUETES ACTIVOS PREPAGADOS

Paquete INTEN MOVIL	Único cargo por activación o recarga sin IVA	Único cargo por activación o recarga con IVA
PAQUETE 5G 30D 6 MESES	\$516.38	\$599.00
PAQUETE 5G 30D 12 MESES	\$1033.62	\$1199.00
PAQUETE 20G 30D 3 MESES	\$602.59	\$699.00
PAQUETE 20G 30D 6 MESES	\$1033.62	\$1199.00
PAQUETE 20G 30D 12 MESES	\$1938.79	\$2249.00
PAQUETE 20G 30D_CT 3 MESES	\$861.21	\$999.00
PAQUETE 20G 30D_CT 6 MESES	\$1464.66	\$1699.00
PAQUETE 20G 30D_CT 12 MESES	\$2757.76	\$3199.00

*La descripción de ofertas es la misma anteriormente descrita.

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

El usuario acepta y está de acuerdo con INTEN MÓVIL, 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 INTEN MÓVIL.
- 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 móvil, 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, INTEN MÓVIL 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 INTEN MÓVIL, 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 CANCELACION DEL SERVICIO

Cuando el usuario desee dar de baja un servicio hay dos maneras de hacerlo, uno es enviando un correo a soporte@intencmovil.com 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 PREPAGO, en los paquetes de POSTPAGO se tendrá que cumplir con el contrato del servicio seleccionado y no tener ningún adeudo para poder cancelar el servicio.

Como motivo de cancelación de SIM se considera también la falta de uso por más de 3 meses en la modalidad de PREPAGO y una vez transcurrido ese tiempo se tendrá que solicitar una nueva SIM o la reactivación de esta y en el modo de PREPAGO una vez cancelado el servicio la SIM se da de baja definitivamente y tendrá que comprar una nueva SIM o hacer un nuevo contrato de servicios.

Como el servicio que contrata el usuario es de PREPAGO, el usuario podrá dejar de pagar el servicio sin penalización alguna, y activarlo cuando desee dentro del periodo de los 3 meses, una vez pasado este tiempo tendrá que solicitar o reactivar el SIM, así como activar un nuevo paquete, y en el servicio de POSTPAGO tendrá que terminar con su acuerdo firmado en el contrato y posterior si desea un nuevo servicio re-contratar el paquete deseado.

POLÍTICAS DE ENVÍO

El usuario contará con un sistema de envíos del paquete inicial (Terminal Celular) ya sea por DHL, ESTAFETA o cualquier otro servicio que INTEN MÓVIL ponga a disposición de entregas.

Una vez seleccionado el modo de envío se le compartirá por los medios de comunicación al usuario como e-mail el número de guía para darle seguimiento al paquete o desde la página www.intenmovil.com o al 800 1800 808.

“Envío” significa todos los documentos o paquetes que viajan amparados por una guía de transporte y que pueden ser transportados por el medio de transporte que el usuario seleccione (DHL o ESTAFETA) considere idóneo, incluido el transporte aéreo, por carretera o a través de cualquier otro medio de transporte. Se entenderá como Guía, el documento producido por los sistemas automatizados de (DHL o ESTAFETA) del Remitente que incluye la información completa del envío en cuestión, conforme a las características establecidas en la legislación mexicana. Cada Envío se transporta de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, así como también, conforme a los términos inscritos al reverso de la Guía Aérea con la que se documentará cada uno de los envíos que se le encomienden a (DHL o ESTAFETA), o cualquier otro medio que INTEN MÓVIL seleccione para darle mayor velocidad a la entrega del paquete.

Los envíos aplican cuando el cliente genera una compra desde la página web www.intenmovil.com o al 800 1800 808, o de lo contrario puede hacer su contrato en cualquier punto de venta físico donde se le entregara el equipo en el momento de la compra.

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

El usuario no podrá hacer devolución de equipos celulares una vez adquiridos, por lo cual se le notifica al usuario que revise bien su compra y que sea el equipo que necesita para el servicio que requiere, en dado caso de recibir un equipo dañado tendrá que llevarlo con el fabricante para aplicar su garantía si así corresponde.

POLÍTICAS DE REEMBOLSO

No se reembolsará importes por compras de equipos o servicios como compras de paquetes, activaciones o recargas, por lo cual se le recomienda al usuario revise bien su compra, y asegure que el equipo que necesita para el servicio sea el adecuado y este homologado, así como evitar dobles compras a través de los medios digitales.

POLITICA DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Los usuarios se obligan a mantener en estricta confidencialidad, toda la información a la que tengan acceso por parte de INTEN MÓVIL y al intercambio de información para la contratación de los servicios salvo por la información que sea de dominio público o cuya divulgación sea requerida por cualquier autoridad competente, Toda la información a la que los usuarios tengan acceso por contratar los servicios de INTEN MÓVIL, deberá

conservarse como confidencial y por lo tanto no podrá ser divulgada, utilizada, transmitida ni aplicada en forma alguna salvo con el consentimiento previo y por escrito de INTEN MÓVIL.

LINEAMIENTOS DE ACCESIBILIDAD WEB

Si el usuario solicita información de los lineamientos de accesibilidad web se le comparte esta información, y se le recuerda que lo puede revisar directamente en la página www.intenmovil.com.

Como parte de los acuerdos y lineamientos para operar un sitio web INTEN MÓVIL garantiza que personas con discapacidad pueden acceder al contenido de esta, no limitando acceso de ningún tipo.

El diseño, programación y los contenidos, van a permitir que las personas con discapacidad puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la web.

La accesibilidad de <http://www.intenmovil.com> cuenta con todos los elementos necesarios para la atención de personas con diferentes discapacidades, ya sea visual, auditiva, motora, cognitiva o neurológica, así como a adultos mayores y personas poco familiarizadas con el uso de internet debido a su desarrollo en una sola página y con información que guía al usuario en todo momento.

Este sitio cumple con los requerimientos de accesibilidad incluidos en las Pautas:
Web Content Accessibility Guidelines 2.0.

Sitio web <http://www.intenmovil.com>

Para el cumplimiento de estos requisitos, se aplicaron:

- Navegador recomendado Chrome y Firefox
- El marcado semántico se utiliza apropiadamente
- Los videos pregrabados ofrecen una descripción textual o auditiva
- Los enlaces, iconos y botones cuentan con texto descriptivo
- Las imágenes cuentan con textos alternativos equivalentes
- Los formularios cuentan con etiquetas claras
- Las tablas cuentan con una estructura adecuada para tecnologías de asistencia
- Los contenidos en movimiento se pueden controlar por el usuario
- La página es navegable utilizando el teclado
- Los contrastes de color son adecuados

Los lineamientos anteriores toman como base principal las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2,0 Nivel AA de la W3C. INTEN MÓVIL está comprometido con la accesibilidad web. Este es un proceso de mejora continua por lo que, en caso de encontrar problemas de accesibilidad tanto en la navegación como el contenido de este portal, por favor reportarlo vía correo electrónico a soporte@intenmovil.com

RECARGA DEL SIGUIENTE MES POR WEB

Se podrá realizar el pago por la página web ingresando con su cuenta de usuario y contraseña.

- Se ingresa el usuario y contraseña para entrar a su cuenta www.intenmovil.com/login
- Se selecciona el paquete actual o el que necesite recargar según las ofertas activas.
- Se selecciona el paquete a recargar.
- Se selecciona el método de pago.
- Una vez reflejado el pago se inicia el periodo de uso del paquete seleccionado.

RECARGA DEL SIGUIENTE MES POR PUNTO DE VENTA

Podrá realizarse recargas en los puntos de venta autorizados por INTEN MÓVIL y proporcionando los siguientes datos:

- Se proporciona al vendedor el número de cliente, número del celular, nombre o correo.
- Se elige el paquete a recargar.
- Se indica el método de pago.
- Una vez reflejado el pago se inicia el periodo de uso del paquete seleccionado.

RECARGA DEL SIGUIENTE MES POR 800 1800 808

Podrá realizarse la recarga comunicándose a nuestro número Call Center al 800 1800 808.

- Se proporciona al operador el número de cliente, número del celular, nombre o correo.
- Se elige el paquete a recargar.
- Se indica el método de pago.
- Una vez reflejado el pago se inicia el periodo de uso del paquete seleccionado.

MÉTODOS DE PAGO

Se contarán con 5 métodos de pago los cuales serán:

- Efectivo (Solo puntos de venta autorizados).
- Tarjeta Crédito y Débito (En punto de venta, por página web y a través del 800 1800 808).
- Pay Pal (Solo por página web).
- Mercado Pago (Solo por página web).
- Oxxo (Punto de venta, página web, y a través del 800 1800 808).
-

REPOSICIÓN POR FALLA DE TERMINAL CELULAR

La garantía es con el fabricante directamente, la gestión para hacer válida una garantía es:

- El responsable de la garantía es el fabricante y se compromete a cambiar o reparar el equipo, así como sus piezas y componentes defectuosos del mismo, siempre y cuando el daño o desperfecto del equipo sea por defecto de fábrica, este pasará por una evaluación que el fabricante indique, es necesario llevar su terminal celular directo con el fabricante en los puntos de venta disponibles en su localidad.

REPOSICIÓN POR FALLA DE SIM

Para solicitar el cambio de un SIM CARD, primeramente, se deberá realizar una revisión de esta, marcando a soporte de INTEN MÓVIL para verificar el estado, si efectivamente el SIM CARD tiene una falla y se haya detectado cual fue la causa se procederá al cambio, si la falla fue por negligencia del usuario, se tendrá que pagar un monto de reposición y se le enviará un nuevo SIM CARD el cual funcionará con el mismo equipo celular, en caso de que el equipo celular no presente alguna falla.

Si la falla no fue por negligencia del cliente, INTEN MÓVIL enviará un SIM CARD sin costo para su reposición. Es requisito que el usuario envíe una foto del SIM DAÑADO al correo soporte@intenmovil.com solicitando el reemplazo del SIM CARD.

BAJA POR ROBO DE SIM Y/O EQUIPO CELULAR

Cuando el cliente reporte un robo de equipo, se tendrá que realizar los siguientes pasos para dar de baja el servicio anterior y dar de alta un nuevo servicio:

- El usuario tendrá que marcar al 800 1800 808 o enviar un correo soporte@intenmovil.com comentando que el equipo fue robado para proceder con la baja del SIM CARD y del número que este activo.
- Se da de baja el SIM del servicio al estatus (DESACTIVADO) y se pone una nota de donde el cliente reporto un robo del servicio, con todos los datos de la persona que levanto el reporte, nombre dirección, número de cliente y una breve descripción de los hechos.
- INTEN MÓVIL no repone equipos celulares por robo o extravió.

VENTA DE SIM

La SIM Card de INTEN Móvil tiene un costo sugerido de \$50.00 (cincuenta pesos 00/100 M.N.) IVA incluido para nuevas altas o activaciones, si la compra se realiza a través de medios digitales como página de internet, APP o cualquier otra tienda en línea tendrá un costo adicional por manejo de mensajería a nivel nacional de \$75 (setenta y cinco pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.

Cuando el usuario requiera una SIM CARD, el cargo por remplazo de SIM por daño físico provocado por el usuario será de \$200.00 doscientos pesos 00/100 M.N. Estos daños pueden ser por manipulación indebida, descargas eléctricas, corto por humedad e intentar remplazar el SIM con uno no autorizado. Este costo ya incluye envío a nivel nacional e impuestos incluidos.

REACTIVACIÓN DE SIM

Cuando el usuario deje de pagar el servicio por más de 3 meses el SIM CARD se desactiva.

Si requiere hacer la activación nuevamente tendrá que marcar al 800 1800 808 y solicitar la reactivación y se le genera un cargo por reactivación de (\$0.00 cero pesos 00/100 M.N.), más impuestos, más el costo del paquete con el que lo quiera reactivar, o solamente recargar un paquete con cualquier método de recarga. Una vez cumplidos los 12 Meses de no uso se suspende la SIM y tendrá que comunicarse al 800 1800 808 para reactivar el servicio.

FACTURACIÓN

Al momento de la adquisición de un paquete se le solicitarán sus datos de facturación si no tiene se creará un RFC genérica y se le enviará a su correo electrónico registrado en su cuenta.

La factura se genera cada que compra un paquete o recargas junto con los cargos que se generen en esa compra, la factura llega de manera automática a su correo electrónico junto con su PDF y XML, es necesario que ingrese a su cuenta para activar la facturación, agregando su RFC, se le informa al cliente que no podrá facturar servicios fuera del mes en curso.

Si el usuario requiere cambio de datos de facturación lo tendrá que hacer desde su cuenta, no se puede hacer vía 800 1800 808. Para proteger el usuario de algún robo de identidad solicitar información a soporte@intenmovil.com.