

CARACTERÍSTICAS, ESPECIFICACIONES Y ALCANCE DE LOS PAQUETES DE INTERNET FIJO RESIDENCIAL QUE PRESTA EL CONCESIONARIO TGO MULTIMEDIA, S.A. DE C.V.

Los paquetes de los servicios de internet fijo residencial asimétrico –en adelante, el “**Servicio**”-que presta el concesionario **TGO MULTIMEDIA, S.A. DE C.V.** -en lo subsecuente, el “**TGO**”-, e encuentran debidamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones -en lo subsecuente, el “**Instituto**”-, cuyos números de inscripción y formatos simplificados de información pueden consultarse en el portal de internet de **TGO**, en la liga: www.tgomultimedia.com, y en el visor de tarifas de ese Instituto, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Características, especificaciones y alcances

1. Los paquetes se regirán bajo el esquema de mensualidad fijas por adelantado, es decir, se va a pagar el Servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago, exceptuando el momento del pago del Servicio. Cualquier cargo por el Servicio comienza en la fecha en la que efectivamente TGO inicie la prestación del Servicio.
2. El usuario se obliga a utilizar los Servicios exclusivamente para uso **residencial**, es decir, a utilizar los Servicios conforme al consumo de un sólo hogar fines de lucro. El usuario deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio
3. El usuario que contrate cualquiera de los paquetes deberá pagar, mensualmente y por adelantado, el costo señalado en el registro tarifario correspondiente. No se admiten pagos parciales.
4. Al contratar cualquiera de los paquetes, el usuario deberá pagar, en una sola exhibición, la cantidad establecida en el registro tarifario correspondiente por concepto de suscripción.
5. En caso de que el usuario realice pagos parciales o no realice el pago de la mensualidad dentro de los 5 días naturales posteriores a la fecha señalada en la carátula del contrato de adhesión, le será suspendido el Servicio. En caso de que el usuario desee continuar utilizando el Servicio, deberá pagar, adicionalmente a su mensualidad, el costo por concepto de reconexión señalado en el registro tarifario correspondiente.
6. Para hacer uso del Servicio, el usuario deberá adquirir directamente de TGO el equipo terminal, el cual se le entregará bajo la figura de comodato o compraventa o sea propiedad del usuario. En caso de que el equipo se entregue en comodato, este es propiedad de TGO y el usuario está obligado a devolverlo, únicamente presentando el desgaste natural por el paso del tiempo, una vez que se dé por terminado el Servicio.
7. En caso de que TGO entregue el equipo en compraventa, este se encuentra bloqueado, por lo que no funcionará en la red de otro operador de servicios de telecomunicaciones. El usuario podrá solicitar el desbloqueo del equipo tan pronto haya pagado el precio total del mismo. En caso de que el equipo sea propiedad del usuario, TGO le informará, previo a la contratación del Servicio, cuáles son los requerimientos mínimos necesarios del equipo terminal para utilizar el Servicio.
8. Los paquetes no tendrán un plazo forzoso de permanencia, por lo que el usuario podrá cancelarlo en cualquier momento, sin penalidad alguna, no obstante, el usuario y TGO podrán pactar que se establezca un plazo forzoso de 24 meses. En la carátula del contrato de adhesión que suscriba el usuario, se establecerá si el usuario se sujeta a dicho plazo forzoso y la penalidad aplicable en caso de que el usuario solicite la terminación anticipada.
9. El usuario deberá utilizar los Servicios únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se trasladen los Servicios en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio de estos. En caso de que el usuario desee cambiar los Servicios a otro domicilio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.

10. El servicio de internet se presta bajo la tecnología de Fibra Óptica. La velocidad de carga en los planes varía debido a que el servicio de internet es asimétrico.
11. El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de TGO y del IFT.
12. En caso de que el usuario desee cambiar el Servicio a otro domicilio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
13. En caso de que deba efectuarse alguna visita técnica por causas imputables al usuario, este deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente. Las causas imputables al usuario se enuncian a continuación, mas no se limitan únicamente a estas: i) manipulación total o parcial del equipo y/o los accesorios de este por parte del usuario, es decir, abrir el equipo, insertar algún elemento desconocido, insertar piezas o partes de otro equipo ajeno, quitar piezas o partes del equipo, etc., ii) falla por derrame de líquidos o sustancias, iii) rayaduras y/o mordeduras de mascotas domésticas o fauna silvestre, iv) invasión de plagas y/o insectos dentro del equipo v) daños físicos totales o parciales del equipo por choques, golpes o caídas fuertes y vi) daños físicos totales o parciales del equipo por sobrevoltajes o irregularidades en las conexiones y/o cables en el domicilio del usuario.
14. En caso de se requiera la reposición del equipo terminal o del equipo extensor por causas imputables al usuario, este deberá pagar el costo adicional establecido el registro tarifario correspondiente. Las causas imputables al usuario se enuncian a continuación, mas no se limitan únicamente a estas: i) manipulación total o parcial del equipo y/o los accesorios de este por parte del usuario, es decir, abrir el equipo, insertar algún elemento desconocido, insertar piezas o partes de otro equipo ajeno, quitar piezas o partes del equipo, etc., ii) falla por derrame de líquidos o sustancias, iii) rayaduras y/o mordeduras de mascotas domésticas o fauna silvestre, iv) invasión de plagas y/o insectos dentro del equipo, v) daños físicos totales o parciales del equipo por choques, golpes o caídas fuertes y vi) daños físicos totales o parciales del equipo por sobrevoltajes o irregularidades en las conexiones y/o cables en el domicilio del usuario.
15. En caso de que el usuario requiera la reubicación del equipo terminal dentro del mismo domicilio en el que se instaló el Servicio, deberá pagar el costo adicional establecido en el registro tarifario correspondiente.
16. El usuario no tiene permitido realizar, al utilizar el Servicio, actividades fraudulentas, delictivas o ilegales.
17. La velocidad de subida y bajada ofertada corresponde a la velocidad máxima de transferencia de datos alcanzable (Mbps) por el usuario, la cual, puede variar durante el día y no está garantizada debido al tráfico de transferencia de datos de la red de TGO. Para navegar a la velocidad máxima de transferencia de datos se recomienda conectarse vía alámbrica al módem utilizando un cable ethernet.
18. Todos los costos de los paquetes se encuentran señalados en moneda nacional e incluyen los impuestos aplicables.

Penalidades

Las penalidades aplicables están previstas en el contrato de adhesión, el cual se encuentra previamente aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y puede consultarse en la página web de TGO.

Formatos simplificados de información correspondientes a las tarifas vigentes:

Formato de información simplificada

Prestador del servicio	TGO MULTIMEDIA S.A. DE C.V.
Nombre de la tarifa	FAMILIAR
Folio de inscripción	1723844
Servicio ofrecido	Acceso a Internet Fijo Prepago
Modalidad	Particular/Residencial

Monto de la Recarga	350
Vigencia del saldo	30

Velocidad de Acceso a Internet			
Velocidad de subida ofertada (Mbps)	Velocidad de bajada ofertada (Mbps)	Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps)	Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps)
25	50	50	25

Equipos Terminales (Módem)	
Número de equipos terminales incluidos	1
Renta mensual de equipo terminal	N/A
Cargo único por provisión de equipo	N/A

Información Adicional	
Cargo por Instalación	Plazo mínimo de permanencia (meses)
SI	N/A

Atención al Usuario	
Cobertura, Políticas de Uso, Reglas de Aplicación y Más Información	Consulta aquí el folio de Registro
Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios	Consulta aquí la Carta de Derechos
Quejas	Levanta aquí tu queja
Comparador de Servicios de Telecomunicaciones	Visita el comparador de tarifas

[Instituto Federal de Telecomunicaciones](#)

Unidad de Concesiones y Servicios

Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones

Formato de información simplificada

Prestador del servicio	TGO MULTIMEDIA S.A. DE C.V.
Nombre de la tarifa	GAMER
Folio de inscripción	1723855
Servicio ofrecido	Acceso a Internet Fijo Prepago
Modalidad	Particular/Residencial

Monto de la Recarga	500
Vigencia del saldo	30

Velocidad de Acceso a Internet			
Velocidad de subida ofertada (Mbps)	Velocidad de bajada ofertada (Mbps)	Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps)	Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps)
50	100	100	50

Equipos Terminales (Módem)	
Número de equipos terminales incluidos	1
Renta mensual de equipo terminal	N/A
Cargo único por provisión de equipo	N/A

Información Adicional	
Cargo por Instalación	Plazo mínimo de permanencia (meses)
SI	N/A

Atención al Usuario	
Cobertura, Políticas de Uso, Reglas de Aplicación y Más Información	Consulta aquí el folio de Registro
Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios	Consulta aquí la Carta de Derechos
Quejas	Levanta aquí tu queja
Comparador de Servicios de Telecomunicaciones	Visita el comparador de tarifas

[Instituto Federal de Telecomunicaciones](#)

Unidad de Concesiones y Servicios

Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones

Formato de información simplificada

Prestador del servicio	TGO MULTIMEDIA S.A. DE C.V.
Nombre de la tarifa	4K
Folio de inscripción	1723999
Servicio ofrecido	Acceso a Internet Fijo Prepago
Modalidad	Particular/Residencial

Monto de la Recarga	650
Vigencia del saldo	30

Velocidad de Acceso a Internet			
Velocidad de subida ofertada (Mbps)	Velocidad de bajada ofertada (Mbps)	Velocidad mínima de bajada garantizada (Mbps)	Velocidad mínima de subida garantizada (Mbps)
100	200	200	100

Equipos Terminales (Módem)	
Número de equipos terminales incluidos	1
Renta mensual de equipo terminal	N/A
Cargo único por provisión de equipo	N/A

Información Adicional	
Cargo por Instalación	Plazo mínimo de permanencia (meses)
SI	N/A

Atención al Usuario	
Cobertura, Políticas de Uso, Reglas de Aplicación y Más Información	Consulta aquí el folio de Registro
Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios	Consulta aquí la Carta de Derechos
Quejas	Levanta aquí tu queja
Comparador de Servicios de Telecomunicaciones	Visita el comparador de tarifas

[Instituto Federal de Telecomunicaciones](#)

Unidad de Concesiones y Servicios

Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones