

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB Y PORTAL DE CLIENTES “MI CONNECT”

**CONNECT MODERNIZA TU ESPACIO
CONECTIVIDAD Y SERVICIOS PROFESIONALES DEL LAGO S. DE R.L. DE C.V.**

El presente documento establece las condiciones aplicables al uso del sitio web oficial de Connect y del portal del cliente Mi Connect. Su finalidad es brindar certeza, orden y transparencia en el entorno digital de Connect, complementando la operación del servicio y los canales oficiales de atención.

1. OBJETO Y ALCANCE

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y uso del sitio web oficial de Connect, del portal del cliente “Mi Connect”, de los formularios de solicitud, cotización, soporte, contratación, pagos y de cualesquiera otras herramientas digitales operadas por Connect. Este documento regula el uso del ecosistema digital y no sustituye, modifica ni deja sin efectos el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones ni sus anexos, los cuales continúan rigiendo la relación principal de servicio.

2. ACEPTACIÓN

Toda persona que acceda, navegue, utilice o se registre en el sitio web o en Mi Connect acepta estos Términos y Condiciones. Cuando el usuario cree, vincule o utilice una cuenta digital, Connect podrá conservar evidencia electrónica de la aceptación, incluyendo fecha, hora, medio o canal utilizado y cuenta vinculada, para fines de seguridad, trazabilidad y atención de aclaraciones.

3. REGISTRO, ACCESO Y VINCULACIÓN DE CUENTA

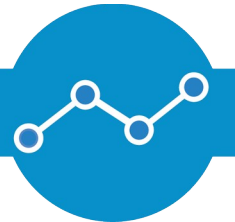
El acceso a Mi Connect podrá requerir la creación de una cuenta digital y la vinculación con uno o varios servicios activos de Connect. El usuario deberá proporcionar información verdadera, completa y actualizada. Connect podrá solicitar datos de validación como nombre del titular, número de suscriptor, correo electrónico, teléfono u otros datos razonablemente necesarios para verificar la identidad y vincular correctamente la cuenta con el servicio contratado.

4. USUARIO, CONTRASEÑA Y SEGURIDAD

El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y de los mecanismos de acceso utilizados en Mi Connect. Connect podrá habilitar verificación de correo, verificación telefónica, doble factor de autenticación, códigos de recuperación, cierre automático de sesión, historial de sesiones y alertas de seguridad. El usuario deberá notificar de inmediato cualquier uso no autorizado, sospecha de fraude o acceso indebido a su cuenta.

5. INFORMACIÓN DISPONIBLE EN MI CONNECT

Mi Connect podrá mostrar al titular, según corresponda, datos del servicio, estado de cuenta, pagos, recibos, reportes de soporte, solicitudes, contrataciones adicionales, promociones, documentos, configuraciones de cuenta, notificaciones, historial y demás información relacionada con su relación



comercial con Connect. La información disponible dependerá de los servicios contratados, los permisos de la cuenta y los registros operativos de Connect.

6. PAGOS, FECHAS Y RECARGOS

El servicio se maneja bajo esquema de mensualidades por adelantado conforme al contrato aplicable. Conforme a las reglas operativas vigentes de Connect, los días de pago ordinario abarcan del día 1 al 5 de cada mes; después del día 5 se genera un recargo de \$50.00 pesos y, al acumular más de 10 días sin cubrir el pago correspondiente al mes en curso, el servicio podrá ser suspendido hasta regularización. Si el contrato individual del suscriptor o una actualización oficial establece condiciones distintas, prevalecerá dicho documento.

7. MÉTODOS DE PAGO Y TARJETAS

Connect podrá poner a disposición del cliente pagos en efectivo, transferencia, depósito, tarjeta de débito, tarjeta de crédito u otros medios autorizados. Cuando se habilite el registro de tarjetas en Mi Connect, Connect no almacenará el número completo de tarjeta ni el código CVV; dichos datos deberán procesarse mediante mecanismos tokenizados y seguros del proveedor de pagos autorizado. Connect solo conservará referencias operativas necesarias, como token del proveedor, marca, últimos cuatro dígitos, fecha de expiración, estatus y preferencias del método de pago.

8. RECIBOS, FACTURAS Y COMPROBANTES DIGITALES

Connect podrá emitir comprobantes internos de cobro, recibos digitales, constancias de pago, historial de transacciones y, cuando corresponda y proceda, CFDI o facturas. Mi Connect podrá mostrar un recibo digital más amplio y organizado para consulta del cliente, incluyendo folio, conceptos, periodos, importes, método de pago, fecha y estatus. Asimismo, Connect podrá integrar mecanismos de verificación como códigos QR o enlaces de validación para confirmar la autenticidad de un comprobante.

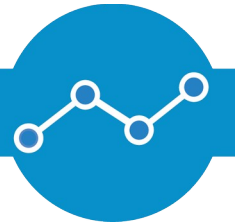
9. SOPORTE, REPORTES Y SOLICITUDES

Mi Connect podrá permitir al cliente generar reportes de servicio, dar seguimiento a solicitudes, consultar el estatus de atención y revisar su historial. Los tiempos y condiciones de atención operativa continuarán rigiéndose por el contrato, por la disponibilidad técnica y por la carga de trabajo del personal. El portal digital constituye un canal de apoyo y seguimiento, pero no limita el uso de los demás medios oficiales de contacto de Connect.

10. INSTALACIÓN, REUBICACIÓN Y SERVICIOS ADICIONALES

Las solicitudes de instalación, cambio de domicilio, reubicación, incremento de velocidad, contratación de servicios adicionales o cualquier modificación del servicio estarán sujetas a revisión técnica, cobertura, visibilidad, infraestructura disponible, validación operativa y aceptación expresa del cliente. Cuando existan costos de instalación, reubicación, materiales o servicios adicionales, dichos cargos deberán informarse al cliente antes de su ejecución.

11. EQUIPOS EN COMODATO



Cuando Connect entregue equipos en comodato, tales como ONU, cableado, antenas, módems, bases, switches u otros dispositivos, el cliente reconoce su obligación de cuidarlos y devolverlos al término del servicio en los plazos aplicables. En caso de daño, alteración, pérdida, sustracción, modificación no autorizada o falta de devolución, Connect podrá exigir el cumplimiento de las obligaciones correspondientes conforme al contrato, a los anexos firmados y a la normatividad aplicable.

12. PROMOCIONES Y BENEFICIOS

Las promociones, bonificaciones, descuentos, beneficios por anualidad, campañas especiales o cualquier incentivo comercial estarán sujetas a vigencia, cobertura, disponibilidad, reglas particulares y cumplimiento de sus condiciones. Connect podrá publicar dichas condiciones en el portal, en cotizaciones, en contratos, en publicidad o en medios oficiales. Ninguna promoción será exigible fuera de su vigencia o si fue obtenida por error, fraude o uso indebido del sistema.

13. DOCUMENTOS PÚBLICOS Y VIGENCIAS

El sitio web de Connect podrá publicar documentos de consulta pública, tales como validaciones, constancias, comprobantes resumidos de vigencia, términos y condiciones, avisos legales, políticas, comunicados o documentos de confianza. Connect podrá indicar si un documento está vigente, próximo a vencer o vencido, así como su fecha de inicio, vencimiento y actualización. Los resúmenes públicos no sustituyen al documento original cuando por ley, operación o trámite se requiera la versión completa.

14. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

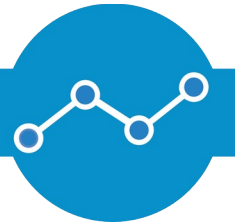
El usuario acepta que Connect pueda enviar avisos operativos, recordatorios de pago, notificaciones de soporte, alertas de seguridad, confirmaciones de solicitud, comprobantes, avisos de mantenimiento, información contractual y otras comunicaciones relacionadas con el servicio mediante portal, correo electrónico, llamada, mensaje SMS, WhatsApp u otros canales autorizados. Algunas comunicaciones podrán ser obligatorias para la administración del servicio aun cuando el cliente limite avisos promocionales.

15. USOS PROHIBIDOS

El usuario se obliga a no utilizar el sitio ni Mi Connect para realizar actos contrarios a la ley, vulnerar sistemas, suplantar identidades, alterar información, intentar acceder a cuentas ajenas, introducir malware, extraer datos sin autorización, falsear pagos o comprobantes, aprovechar errores del portal, subir contenido ilícito o usar el sistema de manera que afecte a Connect, a otros clientes o a terceros. Connect podrá restringir, suspender o bloquear cuentas digitales cuando detecte uso indebido, fraude o riesgos de seguridad.

16. DISPONIBILIDAD DEL PORTAL Y MANTENIMIENTO

Connect procurará mantener disponibles sus plataformas digitales; sin embargo, el portal podrá verse afectado temporalmente por mantenimiento, actualización, fallas de conectividad, fallas eléctricas, incidentes de seguridad, integraciones externas, caso fortuito o fuerza mayor. La indisponibilidad temporal del portal no implica por sí misma una cancelación del servicio contratado ni exime al usuario del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, particularmente las de pago y devolución de equipos.



17. PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales que se realice a través del sitio web, Mi Connect, formularios, pagos y demás herramientas digitales se sujetará al Aviso de Privacidad de Connect y a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales. El usuario reconoce que ciertos datos son necesarios para validar su identidad, brindarle soporte, procesar pagos, emitir recibos, atender solicitudes, prestar el servicio y cumplir obligaciones legales y regulatorias.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL

La marca Connect, el logotipo, Connectron, los textos, interfaces, diseños, documentos, composiciones gráficas, estructuras de navegación, bases de datos, materiales visuales, contenidos, desarrollos tecnológicos y demás elementos del ecosistema digital de Connect son propiedad de Connect o de sus legítimos titulares y no podrán utilizarse, copiarse, reproducirse o explotarse sin autorización previa y por escrito, salvo los usos permitidos por la ley.

19. SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN Y RELACIÓN CON EL CONTRATO

La suspensión o cancelación del servicio se registrará por el contrato de prestación de servicios, por sus anexos y por la normatividad aplicable. El presente documento regula el uso del entorno digital de Connect; por tanto, en caso de contradicción entre estos Términos y Condiciones y el contrato individual del servicio, prevalecerá este último respecto de la prestación del servicio de telecomunicaciones.

20. MODIFICACIONES

Connect podrá actualizar estos Términos y Condiciones para reflejar cambios operativos, tecnológicos, de seguridad, comerciales o legales. Cuando una modificación sea relevante, Connect podrá publicarla en sus medios oficiales, notificarla por medios digitales y, cuando corresponda, solicitar nuevamente la aceptación del usuario.

21. CONTACTO Y AUTORIDAD

Para cualquier duda relacionada con estos Términos y Condiciones, el usuario podrá comunicarse con Connect mediante sus medios oficiales. Las controversias relacionadas con la prestación del servicio se sujetarán al contrato aplicable, a la Ley Federal de Protección al Consumidor, a la legislación en materia de telecomunicaciones y a las demás disposiciones legales aplicables. Para fines de atención, el cliente podrá acudir adicionalmente a las instancias competentes cuando corresponda.