



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO

Última actualización: 28/04/25

Estos Términos y Condiciones regulan la contratación y uso de los servicios proporcionados por **RADIOCOMUNICACIONES DE IXMIQUILPAN, S.A. DE C.V.** en lo sucesivo RADIX (en adelante, “el Proveedor”), empresa dedicada a la instalación, operación y mantenimiento de soluciones en telecomunicaciones y seguridad electrónica. Al contratar cualquiera de nuestros servicios, el cliente (en adelante, “el Usuario”) acepta estos Términos y Condiciones.

1. SERVICIOS OFRECIDOS

1.1. Servicio de Videovigilancia

- Instalación de cámaras de seguridad (CCTV, IP, análogas o híbridas).
- Configuración de grabación local (DVR/NVR) o en la nube.
- Acceso remoto a través de app o software.
- Mantenimiento preventivo y correctivo opcional.
- Capacitación básica sobre el uso del sistema.

1.2. Sistema de Alarmas

- Instalación de sistemas de alarma contra intrusos con sensores de movimiento, apertura, rotura de cristal, entre otros.
- Integración con sistemas de videovigilancia (opcional).
- Servicios con o sin monitoreo 24/7.
- Control remoto vía aplicación móvil.
- Botón de pánico (opcional).

1.3. Servicio de Internet por Fibra Óptica

- Provisión de servicio de internet mediante red de fibra óptica directa hasta el domicilio del Usuario (FTTH).
- Velocidades simétricas o asimétricas según plan contratado.
- Router inalámbrico incluido en comodato.
- Soporte técnico remoto y presencial.

1.4. Servicio de Internet por Radiofrecuencia

- Provisión de servicio de internet inalámbrico mediante antena receptora instalada en el domicilio del Usuario.
- Velocidades variables según zona de cobertura y condiciones ambientales.
- Ideal para zonas rurales o de difícil acceso.
- Router inalámbrico incluido en comodato.

2. INSTALACIÓN Y EQUIPOS

- El equipo puede incluir cámaras, DVR/NVR, sensores, antenas, routers, cables, entre otros.
- En muchos casos, el equipo se entrega en comodato y sigue siendo propiedad del Proveedor.
- El Usuario debe permitir el acceso a su propiedad para la instalación, configuración y mantenimiento.
- El Usuario se compromete a no manipular ni mover los equipos sin autorización del Proveedor.

3. USO Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

- El Usuario se compromete a utilizar los servicios exclusivamente para fines lícitos.
- En caso de mal uso, daño intencional o negligencia que afecte el funcionamiento de los equipos, el Usuario deberá cubrir los costos de reparación o reposición.
- El Usuario debe reportar cualquier falla técnica a la brevedad posible para que el Proveedor pueda realizar una revisión.

4. CONDICIONES DE PAGO

- El servicio se paga mensualmente, salvo que se haya acordado otra periodicidad.
- El primer pago podrá incluir costos de instalación y configuración.
- En caso de falta de pago, el servicio podrá suspenderse sin necesidad de aviso adicional.
- El Usuario tiene derecho a recibir su comprobante fiscal si lo solicita.

5. GARANTÍA Y SOPORTE

- El equipo cuenta con garantía contra defectos de fábrica, por un periodo definido según el contrato (usualmente 12 meses).
- El servicio incluye soporte técnico básico en horario laboral.
- Servicios adicionales, como visitas técnicas fuera de garantía, pueden tener un costo extra.

6. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

- El Usuario puede solicitar la cancelación del servicio con al menos 15 días de anticipación.
- El Proveedor podrá cancelar el servicio por causas justificadas, como incumplimiento de estos términos o uso indebido del equipo.
- El Usuario deberá devolver el equipo proporcionado en comodato en buenas condiciones.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- Fallas causadas por factores externos como cortes de energía, fenómenos meteorológicos o sabotaje.
- Pérdidas materiales, daños o robos ocurridos, incluso si los sistemas de seguridad estaban activos.
Incumplimiento de expectativas no documentadas en el contrato o fuera del alcance técnico del servicio contratado.

8. PROTECCIÓN DE DATOS

- El Proveedor se compromete a resguardar los datos personales del Usuario conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- La información recopilada solo se utilizará para fines administrativos, técnicos o de facturación.
- El Usuario puede consultar nuestro Aviso de Privacidad en: [enlace al aviso de privacidad]

9. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

- El Proveedor podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Dichos cambios serán notificados con al menos 15 días de anticipación a través de medios oficiales (correo electrónico, sitio web o notificación física).

10. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

- Para la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de [Ciudad y Estado, por ejemplo: Monterrey, Nuevo León], renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.