ITV PLAYS.A. DE C.V.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET ITV PLAY

ITV PLAY | Servicios de Telecomunicaciones

Última actualización: 10 de Noviembre de 2026

1. DISPOSICIONES GENERALES

Los presentes Términos y Condiciones establecen las disposiciones generales aplicables a la contratación, instalación, prestación, operación, mantenimiento y uso de los servicios de acceso a internet comercializados bajo la marca ITV PLAY.

La contratación y prestación de los servicios se sujetarán al contrato de adhesión correspondiente, las tarifas aplicables y las disposiciones legales vigentes en los Estados Unidos Mexicanos.

ITV PLAY se compromete a proporcionar información clara, veraz y oportuna sobre las características de sus servicios, condiciones de contratación, tarifas, promociones y canales de atención.

2. COBERTURA Y DISPONIBILIDAD

Los servicios de internet mediante fibra óptica se encuentran sujetos a cobertura geográfica, disponibilidad de infraestructura y factibilidad técnica.

La disponibilidad del servicio será evaluada previamente a la instalación.

ITV PLAY podrá informar al solicitante cuando no existan condiciones técnicas para proporcionar el servicio en el domicilio requerido.

3. PAQUETES Y VELOCIDADES DE INTERNET

ITV PLAY comercializa diferentes paquetes de internet residencial mediante tecnología de fibra óptica, de acuerdo con la cobertura y las condiciones comerciales vigentes.

Las velocidades de conexión se encuentran sujetas a factores técnicos como:

- Capacidad de los dispositivos utilizados.
- Tipo de conexión alámbrica o inalámbrica.
- Distancia entre el dispositivo y el equipo Wi-Fi.
- Interferencias y obstáculos físicos.
- Saturación de redes internas.
- Capacidad de servidores y plataformas externas.
- Condiciones técnicas de la infraestructura.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE INTERNET ITV PLAY

ITV PLAY | Servicios de Telecomunicaciones

Última actualización: 10 de Noviembre de 2026

Las velocidades, condiciones de simetría y parámetros de calidad serán los establecidos en el paquete contratado y la información comercial correspondiente.

Para evaluar el rendimiento de la conexión se recomienda utilizar dispositivos compatibles y, cuando sea posible, realizar pruebas mediante conexión Ethernet.

4. CONTRATACIÓN Y VIGENCIA

La contratación del servicio se formalizará mediante el contrato de adhesión aplicable.

Los planes que contemplen una vigencia inicial de seis meses estarán sujetos a las condiciones expresamente pactadas y a las disposiciones legales correspondientes.

El cliente deberá proporcionar información correcta para la contratación y facilitar los datos necesarios para la instalación y prestación del servicio.

Las condiciones de renovación, terminación anticipada y cancelación serán las establecidas en el contrato correspondiente.

5. INSTALACIÓN DEL SERVICIO

La instalación se realizará por personal autorizado de ITV PLAY, previa confirmación de cobertura y factibilidad técnica.

Las fechas de instalación estarán sujetas a disponibilidad operativa y programación de rutas.

El personal técnico podrá comunicarse previamente con el cliente para confirmar la visita.

La instalación podrá requerir trabajos de cableado, colocación de equipos y adecuaciones técnicas autorizadas.

Cualquier cargo por instalación deberá ser informado y aceptado antes de realizar el servicio.

En caso de imposibilidad de instalación, se aplicarán las condiciones de devolución y terminación previstas en el contrato y la legislación vigente

6. EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

Los equipos proporcionados para la prestación del servicio podrán incluir módem, router, ONT y accesorios necesarios para la conectividad.

La propiedad de los equipos y las condiciones de entrega, uso, mantenimiento, sustitución o devolución estarán determinadas en el contrato correspondiente.

El cliente deberá utilizar adecuadamente los equipos y evitar su manipulación, alteración o reparación por personal no autorizado cuando ello pueda comprometer la infraestructura o el servicio.

En caso de fallas atribuibles al funcionamiento normal del equipo, ITV PLAY realizará la evaluación correspondiente para determinar las medidas aplicables.

Los cargos por daños imputables al usuario deberán estar debidamente justificados y previstos contractualmente.

7. TARIFAS Y MENSUALIDADES

El cliente deberá cubrir la mensualidad correspondiente al paquete contratado, conforme a las tarifas, fechas de pago y condiciones establecidas en su contrato.

Las tarifas podrán variar según el paquete, la modalidad de contratación y las promociones vigentes.

Cualquier modificación tarifaria deberá realizarse conforme a las disposiciones legales aplicables y comunicarse por los medios correspondientes.

ITV PLAY no podrá aplicar cargos adicionales que no hayan sido informados y aceptados conforme a la normativa vigente.

8. FORMAS DE PAGO

ITV PLAY pondrá a disposición de sus clientes los medios de pago que tenga habilitados oficialmente.

Estos podrán comprender pagos en oficinas, transferencias bancarias y plataformas electrónicas autorizadas.

El cliente deberá verificar que los pagos se realicen mediante cuentas y canales oficiales.

ITV PLAY no será responsable de transferencias efectuadas voluntariamente a cuentas ajenas a la empresa, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente pudieran corresponderle.

ITV PLAY no emite estados de cuenta periódicos. Los clientes podrán consultar información relacionada con su mensualidad, saldo pendiente o pagos registrados mediante los canales de atención que la empresa tenga habilitados.

Lo anterior no limita el derecho del cliente a recibir comprobantes de pago, facturas cuando correspondan o información de los cargos realizados, conforme a la legislación aplicable.

9. FECHAS DE PAGO Y ADEUDOS

El pago de las mensualidades deberá efectuarse dentro del plazo establecido en el contrato.

En los planes que contemplen un periodo de tolerancia de cinco días naturales, este se aplicará conforme a las condiciones contractuales correspondientes.

Cuando exista un adeudo, ITV PLAY podrá informar al cliente mediante los canales de comunicación autorizados.

La falta de pago podrá dar lugar a las medidas previstas en el contrato, respetando los avisos, procedimientos y derechos establecidos en la legislación aplicable.

10. SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN

La suspensión del servicio procederá únicamente por las causas contractuales y legalmente permitidas.

Cuando la suspensión derive de falta de pago, el cliente podrá regularizar su situación mediante los canales oficiales.

La reactivación se realizará conforme a los plazos y condiciones establecidos en el contrato y la normativa aplicable.

No podrán imponerse cargos de reconexión que no estén debidamente autorizados y previstos en las condiciones contractuales.

11. SOPORTE TÉCNICO

ITV PLAY proporciona atención y soporte técnico para reportes relacionados con el funcionamiento del servicio contratado.

Los clientes podrán solicitar asistencia por los canales oficiales habilitados.

La atención estará sujeta a la naturaleza del reporte, disponibilidad del personal y condiciones operativas, sin perjuicio de los plazos y obligaciones legalmente exigibles.

El soporte podrá comprender diagnóstico remoto, revisión de conectividad, configuración de equipos y visitas técnicas cuando sean necesarias.

12. MANTENIMIENTO DE LA RED

ITV PLAY podrá realizar trabajos de mantenimiento preventivo, correctivo y modernización de su infraestructura.

Estas actividades tienen como finalidad preservar la estabilidad, seguridad y continuidad de la red de telecomunicaciones.

Cuando los trabajos programados puedan afectar el servicio, la empresa procurará informar oportunamente a los usuarios mediante los canales disponibles.

Las interrupciones y afectaciones estarán sujetas a las bonificaciones, compensaciones y demás derechos previstos legal y contractualmente.

13. FALLAS E INTERRUPCIONES

Las fallas del servicio podrán originarse por causas técnicas, daños a la infraestructura, condiciones meteorológicas, interrupciones de energía eléctrica u otros factores.

ITV PLAY realizará las acciones correspondientes para diagnosticar y atender los incidentes reportados.

Cuando procedan bonificaciones o compensaciones por interrupciones, deficiencias o incumplimientos, estas se determinarán conforme al contrato y la legislación aplicable.

14. CAMBIO DE DOMICILIO

El cliente podrá solicitar el cambio de domicilio de su servicio.

La solicitud estará sujeta a disponibilidad de cobertura y factibilidad técnica en la nueva ubicación.

Los costos, procedimientos y condiciones aplicables serán informados previamente al cliente.

15. CAMBIO DE PAQUETE

Los clientes podrán solicitar modificaciones a su paquete de internet mediante los canales oficiales.

La disponibilidad de paquetes estará sujeta a cobertura, capacidad técnica y condiciones comerciales vigentes.

Cualquier modificación deberá contar con la aceptación correspondiente del cliente.

16. PROMOCIONES Y BENEFICIOS

Las promociones ofrecidas por ITV PLAY estarán sujetas a su vigencia, disponibilidad y condiciones particulares.

Podrán incluir beneficios relacionados con instalación, mensualidades, velocidades promocionales o servicios adicionales.

Cada promoción deberá informar claramente:

- Vigencia.
- Paquetes participantes.
- Requisitos de contratación.
- Beneficios incluidos.
- Restricciones aplicables.
- Condiciones posteriores a su terminación.

Las promociones no serán acumulables cuando así se informe expresamente y dicha restricción sea legalmente válida.

17. USO RESPONSABLE DE LA RED

El cliente deberá utilizar el servicio de internet de manera lícita y conforme a las condiciones contratadas.

Queda prohibida la intervención no autorizada de infraestructura propiedad de ITV PLAY, así como cualquier acción que comprometa la integridad o seguridad de sus sistemas.

La empresa respetará los principios de neutralidad de la red y los derechos de los usuarios conforme a las disposiciones aplicables.

18. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

ITV PLAY implementará medidas razonables de seguridad para proteger sus sistemas, infraestructura y datos personales.

Los usuarios deberán procurar la confidencialidad de sus contraseñas y credenciales de acceso.

El tratamiento de datos personales se sujetará al Aviso de Privacidad de ITV PLAY y a la legislación vigente.

19. CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El cliente podrá solicitar la cancelación de su servicio mediante los canales oficiales habilitados.

El procedimiento se realizará conforme al contrato de adhesión y las disposiciones legales aplicables.

ITV PLAY informará sobre las obligaciones pendientes, devolución de equipos cuando corresponda y condiciones para concluir la relación contractual.

No podrán establecerse requisitos injustificados que impidan ejercer el derecho de cancelación.

20. ATENCIÓN AL CLIENTE

ITV PLAY pone a disposición de sus usuarios canales de atención para consultas, contrataciones, reportes técnicos, pagos y aclaraciones.

La atención podrá realizarse mediante personal autorizado y herramientas digitales habilitadas por la empresa.

Las solicitudes serán atendidas conforme a su naturaleza y los procedimientos establecidos, respetando los derechos del consumidor.

21. PLATAFORMAS DIGITALES

ITV PLAY podrá habilitar herramientas digitales para facilitar la comunicación con sus clientes, incluyendo portales web, sistemas de mensajería y asistentes virtuales.

Estas plataformas podrán proporcionar información sobre servicios, pagos, promociones y seguimiento de solicitudes.

Las operaciones que involucren información personal o financiera deberán contar con medidas de autenticación y seguridad apropiadas.

22. MODIFICACIONES

ITV PLAY podrá actualizar estos Términos y Condiciones para reflejar cambios normativos, tecnológicos o comerciales.

Las actualizaciones no podrán modificar unilateralmente las obligaciones contractuales ni reducir los derechos de los consumidores en contravención de la legislación aplicable.

23. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los clientes de ITV PLAY conservarán todos los derechos reconocidos por la legislación mexicana en materia de telecomunicaciones y protección al consumidor.

Entre ellos se encuentran el derecho a recibir información clara, contratar libremente, conocer las tarifas, recibir el servicio en las condiciones pactadas, presentar quejas, solicitar cancelaciones y obtener las compensaciones que legalmente correspondan.

24. LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se interpretarán conforme a las leyes vigentes de los Estados Unidos Mexicanos.

En caso de contradicción, prevalecerán las disposiciones legales obligatorias y el contrato de adhesión registrado que resulte aplicable.

25. DATOS DE CONTACTO

Nombre comercial: ITV PLAY

Giro: Telecomunicaciones y servicios de acceso a internet.

Ubicación: Mérida, Yucatán, México.

Domicilio: Calle 21 No. 199-B, entre calles 18 y 20.

Correo electrónico: itvplay.mx@gmail.com

Teléfono de atención: 999 155 0435

Sitio web: https://itvplay.net/