

Política de Cancelación, Reembolso y Devolución de Equipos – Iztanet

En Iztanet nos comprometemos a ofrecerte un servicio de internet confiable y de alta calidad. Si necesitas cancelar tu plan o solicitar un reembolso, las condiciones que regulan nuestro servicio son las siguientes:

1. Costos de Instalación

- El costo por la instalación inicial del servicio es de **\$799 MXN**.
- Este monto cubre exclusivamente los materiales y la mano de obra del equipo técnico. Una vez realizado el trabajo en tu domicilio, esta tarifa **no es reembolsable** bajo ninguna circunstancia.

2. Periodo de Permanencia Mínima (6 meses)

- Al contratar el servicio de Iztanet, aceptas un periodo de permanencia mínima de **6 meses** consecutivos.
- **Cancelación anticipada:** Si decides dar de baja el servicio antes de cumplir con este periodo, deberás cubrir el pago total de las mensualidades restantes para completar los 6 meses obligatorios de contrato.
- Una vez superados los 6 meses mínimos, podrás cancelar el servicio en cualquier momento sin penalización alguna, notificando antes de tu próxima fecha de corte.

3. Devolución y Resguardo del Módem

- El módem instalado en tu domicilio se entrega en modalidad de **comodato** (préstamo) para garantizar tu conexión, por lo que sigue siendo propiedad de Iztanet.
- Al finalizar o cancelar el contrato del servicio, tienes un plazo máximo de **15 días naturales** para devolver el módem en nuestras oficinas o programar su recolección con un técnico.
- El equipo debe entregarse en condiciones operativas normales y con su respectivo eliminador de corriente. En caso de no devolverlo, perderlo o entregarlo con daños severos por mal uso, se aplicará un cargo automático de **\$1,000 MXN** por concepto de reposición del equipo.

4. Reembolsos por Fallas Técnicas

- Si experimentas una interrupción total del servicio atribuible directamente a la infraestructura de Iztanet por más de 24 horas consecutivas, tienes derecho a una bonificación.
- El reembolso se calculará de manera proporcional a los días que pasaste sin conexión y se aplicará como un saldo a favor en tu siguiente estado de cuenta.
- Esta compensación no aplica si la falla es ocasionada por cortes de luz en tu zona, desastres naturales o manipulación negligente de los cables y equipos por parte del usuario.

5. Proceso de Cancelación y Contacto

Todo trámite de soporte, aclaración o baja del servicio se realiza digitalmente:

1. Deberás ingresar a la **App Oficial de Iztanet** desde tu dispositivo móvil.
2. Dirígete a la sección de **Atención al Cliente / Soporte** para iniciar tu solicitud.
3. El titular de la cuenta debe estar al corriente con sus pagos (incluyendo penalizaciones por cancelación anticipada si aplica) y coordinar por la aplicación la entrega del módem para concluir el trámite de forma legal