

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA SERVICIOS EMPRESARIALES DE TELECOMUNICACIONES INTERNET DEDICADO (IDE) — FASTNET (ONT NETWORKS, S.A. DE C.V.)

Aplicable a personas morales y empresas que contraten servicios de Internet Simétrico Dedicado, LAN, conectividad y demás servicios de telecomunicaciones empresariales bajo el esquema de Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

1. Objeto del Contrato y Servicios

ONT Networks S.A. de C.V. (en adelante «ONT» o «FASTNET») se obliga a prestar al CLIENTE los servicios de telecomunicaciones señalados en el **Anexo «A»** del Contrato Marco (en lo sucesivo los «Servicios»), entre los que se incluyen de manera enunciativa:

- **Internet Simétrico Dedicado (IDE):** enlace con ancho de banda igual en carga y descarga, garantizado y exclusivo para el CLIENTE, con al menos una (1) dirección IP pública.
- **LAN / VLAN:** redes locales o virtuales para interconexión de sitios del CLIENTE.
- **Conectividad Backbone:** acceso a la infraestructura de fibra óptica y/o microondas de ONT para la transmisión de datos en forma bidireccional (Circuito).
- **Servicios adicionales** que las Partes acuerden por escrito mediante Anexos «A-1», «A-2», etc.

Cualquier modificación al alcance de los Servicios deberá acordarse por escrito y reflejarse en el Anexo de Servicios correspondiente.

2. Requisitos de Contratación

Para formalizar la contratación de los Servicios, el CLIENTE deberá presentar:

- Acta constitutiva de la empresa y poder notarial del representante legal.
- Identificación oficial vigente del representante legal (INE, pasaporte o cédula profesional).
- Cédula de identificación fiscal (RFC) actualizada.
- Comprobante de domicilio fiscal (máximo 3 meses de antigüedad).
- Firma del **Contrato Marco** y del **Anexo de Servicios** correspondiente por el representante legal.
- Pago del **Cargo No Recurrente (CNR)** por concepto de instalación, según lo estipulado en el Anexo «B».

La contratación solo surtirá efectos legales una vez que ambas Partes hayan firmado el Anexo «B» (Anexo de Servicios).

3. Vigencia y Plazo Forzoso

El Contrato Marco entrará en vigor a partir de su firma y permanecerá vigente mientras esté activo al menos un Anexo de Servicios. Cada Servicio contratado tendrá el **Plazo Forzoso** establecido en su Anexo «B» correspondiente.

Inicio del cómputo: La vigencia del Plazo Forzoso y la obligación de pago de la Renta Mensual se inician de manera automática a partir de la **fecha de firma del Contrato y/o del Anexo de Servicios correspondiente**, independientemente del estado de avance de la instalación técnica.

4. Condiciones para la Prestación de Servicios

El CLIENTE deberá cumplir con las siguientes condiciones para garantizar la correcta instalación y operación del Servicio:

- **Espacio físico:** Señalar y proporcionar el espacio donde se instalará el Equipo Terminal, debidamente acondicionado con suministro de energía eléctrica regulada, tierra física, temperatura, ventilación y seguridad adecuadas.
- **Acceso:** Garantizar acceso a las Instalaciones y al Equipo Terminal las 24 horas del día, los 365 días del año, para efectos de instalación, mantenimiento preventivo y/o correctivo. El personal de ONT portará identificación oficial.
- **Autorizaciones:** Gestionar y obtener las autorizaciones necesarias para el acceso de ONT en un plazo no mayor a **24 horas** a partir de la solicitud.
- **Tecnología:** ONT determinará la solución tecnológica de última milla más adecuada (fibra óptica, microondas u otra técnicamente viable), lo cual no constituirá incumplimiento contractual.

El incumplimiento de estas condiciones por causas imputables al CLIENTE no suspenderá la vigencia del Contrato ni la obligación de pago de la Renta Mensual.

5. Contraprestación y Forma de Pago

Renta Mensual y Cargo No Recurrente (CNR)

El CLIENTE se obliga a pagar la Renta Mensual y el Cargo No Recurrente establecidos en cada Anexo de Servicios. Todas las cantidades se expresan en **moneda de curso legal (MXN)** e incluyen IVA conforme a la legislación fiscal vigente.

Concepto	Descripción
Renta Mensual	Pago de tracto sucesivo por la prestación del Servicio, según Anexo «B»
Cargo No Recurrente (CNR)	Pago único por costos de instalación del Equipo Terminal
Primer mensualidad	Prorrrateo proporcional: (Renta Mensual ÷ 30) × días restantes del mes
Mensualidades siguientes	Por mes completo, facturadas de forma anticipada

Plazo de pago: El CLIENTE deberá cubrir cada factura dentro de los **10 días calendario** siguientes a su recepción.

Datos bancarios para transferencia/depósito:

Titular:	ONT NETWORKS S.A. DE C.V.
Banco:	Santander
Número de cuenta:	65506916099
CLABE Interbancaria:	014790655069160991

Intereses moratorios: En caso de falta de pago oportuno, las cantidades insolutas causarán intereses moratorios a una tasa del **1.5% mensual** sobre los montos adeudados, a partir del día siguiente al vencimiento y hasta su liquidación total.

Modificación de tarifas: ONT podrá modificar las tarifas mediante notificación al CLIENTE con al menos **30 días calendario** de anticipación.

Gastos operativos: El CLIENTE pagará todos los gastos y erogaciones derivadas de la operación de los Servicios en sus instalaciones (energía eléctrica, renta de espacios, seguridad, etc.).

6. Diferencias en Facturación (Objeciones)

En caso de discrepancias en una factura, el CLIENTE deberá presentar su **Objeción de manera detallada y por escrito** a ONT dentro de los **30 días calendario** siguientes a la recepción de la factura, al correo electrónico facturacion@fast-net.com.mx con acuse de recibido.

Las facturas no objetadas dentro de dicho plazo se tendrán por aceptadas. La presentación de una Objeción no suspende la obligación de pago de los montos no objetados.

ONT resolverá la procedencia de la Objeción en un plazo no mayor a **30 días naturales**. Si es procedente, emitirá nota de crédito aplicable en la facturación del mes inmediato siguiente. Si es improcedente, el CLIENTE pagará el monto más los intereses correspondientes en los siguientes **5 días calendario**.

7. Calidad del Servicio y Niveles de Disponibilidad

ONT se compromete a proporcionar los niveles de disponibilidad y calidad del Servicio estipulados en el **Anexo «C»** del Contrato (SLA – Service Level Agreement).

Parámetro	Estándar Comprometido
Disponibilidad mensual	Según Anexo «C» del Contrato (Carrier Class)
Tiempo máx. de reparación	24 horas a partir del reporte de falla
Ventanas de mantenimiento	Coordinadas de mutuo acuerdo entre las Partes
Responsabilidad máx. de ONT	Equivalente al monto de la Renta Mensual afectada

Los tiempos fuera de servicio por mantenimiento preventivo, caso fortuito o fuerza mayor **no se contabilizan** en el factor de disponibilidad. ONT no será responsable por fallas atribuibles a la red, equipos o infraestructura del CLIENTE, ni por daños indirectos.

8. Equipo Terminal

ONT proveerá el Equipo Terminal necesario para la instalación y activación de los Servicios. Desde el momento de la instalación física, el CLIENTE se constituye en **depositario** del mismo, asumiendo responsabilidad por su guarda, custodia y conservación.

- El CLIENTE será responsable ante ONT por cualquier daño, pérdida, sustracción, destrucción o alteración imputable a él, su personal, contratistas o terceros bajo su control.
- En caso de daño o pérdida, el CLIENTE pagará el **valor total de reposición** del Equipo Terminal dentro de los **3 días hábiles** siguientes a la recepción de la factura correspondiente.
- Queda **estrictamente prohibido** conectar equipos no autorizados a la Red de ONT o modificar la ubicación/configuración del Equipo Terminal sin autorización previa y por escrito de ONT.

El incumplimiento de estas prohibiciones constituye causa de rescisión inmediata del Contrato, obligando al CLIENTE al pago de la totalidad de las Rentas Mensuales pendientes del Plazo Forzoso.

9. Entrega, Activación y Acta de Entrega

La entrega física del Equipo Terminal y los resultados de las pruebas técnicas se documentarán en un **Acta de Entrega de Servicios**, que podrá remitirse por medios electrónicos o presentarse para firma autógrafa.

El CLIENTE dispone de **3 días calendario** a partir de la recepción del Acta para manifestar por escrito cualquier inconformidad. Transcurrido dicho plazo sin objeción escrita, el Servicio se considerará **aceptado a entera satisfacción**.

La falta de firma o retraso injustificado del Acta por parte del CLIENTE **no afecta** la validez de la activación ni la exigibilidad de las contraprestaciones pactadas.

10. Política de Uso Aceptable

El CLIENTE se compromete a utilizar los Servicios exclusivamente para fines lícitos y de conformidad con la legislación aplicable. Queda **expresamente prohibido**:

- Transmitir, distribuir o almacenar material ilegal, obsceno, difamatorio o que viole derechos de propiedad intelectual o privacidad de terceros.
- Interferir o perjudicar el suministro de los Servicios o redes de terceros (virus, gusanos, troyanos, ataques de denegación de servicio, etc.).
- Utilizar los Servicios para actividades de phishing, spam masivo, escaneo de vulnerabilidades o cualquier actividad que genere responsabilidad civil, administrativa o penal a ONT.
- Revender, ceder o comercializar los Servicios a terceros sin autorización previa y por escrito de ONT.
- Transmitir o almacenar Información Protegida sin los procesos de cifrado válidos y consistentes con prácticas comercialmente razonables de la industria.

ONT se reserva el derecho de suspender de inmediato los Servicios si, en su opinión, se están utilizando de manera que pueda generar responsabilidad o daño a ONT, sin responsabilidad alguna por dicha suspensión. El CLIENTE deberá indemnizar y mantener en paz y a salvo a ONT por cualquier reclamación derivada del uso indebido de los Servicios.

11. Suspensión de los Servicios

ONT podrá suspender la prestación de los Servicios cuando el CLIENTE incurra en mora respecto de cualquier importe derivado del Contrato por **60 días calendario o más**. ONT notificará al CLIENTE la suspensión con al menos **3 días calendario de anticipación**, por vía telefónica, correo electrónico o cualquier medio de comunicación.

El Servicio se reanudará una vez que el CLIENTE liquide el adeudo principal, los intereses moratorios correspondientes y los cargos de reinstalación conforme a las Tarifas aplicables.

12. Cancelación Anticipada

Si el CLIENTE desea cancelar los Servicios antes de la conclusión del Plazo Forzoso, deberá:

- Notificar a ONT por escrito con al menos **90 días naturales de anticipación**, en las oficinas administrativas o por correo electrónico a facturacion@fast-net.com.mx con acuse de recibido.
- Pagar una **penalización equivalente al 100% de la Renta Mensual** multiplicada por el número de meses no devengados que falten para concluir el Plazo Forzoso.

La cancelación no exime al CLIENTE del pago de las obligaciones líquidas y exigibles derivadas de Servicios efectivamente prestados, las cuales se mantendrán vigentes hasta su debida liquidación.

13. Modificaciones a los Servicios

Cualquier cambio en los Servicios deberá acordarse previamente por escrito entre las Partes. El CLIENTE enviará su solicitud al correo electrónico postventa@fast-net.com.mx con acuse de recibido, y ONT actualizará el Anexo de Servicio correspondiente.

14. Confidencialidad

Cada Parte se obliga a mantener en estricta confidencialidad toda la información concerniente a la otra Parte que le sea proporcionada en relación con el Contrato («Información Confidencial»), incluyendo los términos y condiciones del Contrato Marco y de cada Anexo de Servicios.

La Información Confidencial no incluye información que sea de dominio público (salvo por incumplimiento de una Parte), que sea del conocimiento previo de la Parte Receptora sin obligación de confidencialidad, o que sea desarrollada de forma independiente. Esta obligación subsistirá por **3 años** a partir de la terminación del Contrato.

15. Protección de Datos Personales

Las Partes se obligan a cumplir con la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares** y su reglamento, garantizando que tratarán como confidenciales los datos personales que reciban o se transmitan entre ellas.

Cada Parte deberá notificar a la otra por escrito, dentro de los **3 días hábiles** siguientes, cualquier pérdida, fuga o divulgación de datos personales, ya sea por negligencia, dolo o mala fe de sus funcionarios, empleados o asesores.

16. Propiedad Intelectual

La suscripción del Contrato no otorga a ninguna de las Partes derecho, licencia o sublicencia alguna sobre la Propiedad Intelectual de la otra. Las Partes no deberán descompilar, realizar ingeniería inversa, copiar, distribuir, arrendar o transferir el software y/o el Equipo Terminal de ONT a terceros.

17. Independencia entre las Partes

El Contrato no crea ni constituye relación laboral, asociación, sociedad, co-inversión, mandato ni acuerdo similar entre las Partes. Cada Parte es y se mantendrá como contratista independiente, siendo la única responsable del personal que emplee, incluyendo el pago de salarios, prestaciones y obligaciones de seguridad social conforme a la Ley Federal del Trabajo.

18. Cesión de Derechos

El CLIENTE no podrá ceder, total o parcialmente, el Contrato ni los derechos derivados del mismo a un tercero sin el **consentimiento previo y por escrito de ONT**. Cualquier cesión no autorizada no liberará al CLIENTE de sus obligaciones contractuales.

ONT tendrá derecho a ceder el Contrato a cualquier Persona que esté de acuerdo en quedar obligada por sus términos y condiciones, notificando al CLIENTE con anticipación razonable.

19. Leyes Anti-Soborno y Personas Sancionadas

Las Partes se comprometen a cumplir con la legislación aplicable en materia de anticorrupción y anti-soborno. Queda expresamente prohibido ofrecer, prometer o autorizar pagos, regalos o contraprestaciones de cualquier tipo a funcionarios de Gobierno como incentivo o recompensa en relación con las obligaciones del Contrato.

Las Partes garantizan que no son Personas Sancionadas, ni sus propietarios, controladores, subsidiarias o directivos. El incumplimiento de esta cláusula faculta a la otra Parte a rescindir el Contrato sin penalización.

20. Canales de Contacto y Atención Empresarial

Área	Correo Electrónico	Teléfono
Postventa / Soporte Técnico	postventa@fast-net.com.mx	9935240400
Facturación y Objeciones	facturacion@fast-net.com.mx	9935240400
Atención General / Clientes	clientes@fast-net.com.mx	9935240400

Disponible las **24 horas del día, los 365 días del año**.

21. Legislación Aplicable y Jurisdicción

El Contrato y sus Anexos se regirán e interpretarán conforme a las **leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos**. Para cualquier controversia derivada de su interpretación, cumplimiento o ejecución, las Partes se someten expresa e irrevocablemente a la jurisdicción de los **Tribunales Competentes del Estado de Tabasco, en la ciudad de Villahermosa, Tabasco**, renunciando a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles.

22. Acuerdo Íntegro y Nulidad Parcial

El Contrato Marco y sus Anexos constituyen el acuerdo único y completo entre las Partes, dejando sin efecto cualquier negociación, comunicación o propuesta previa. En caso de que una o más cláusulas sean declaradas nulas por la Ley Aplicable, las demás mantendrán plena fuerza legal y las nulas serán reemplazadas por mutuo consentimiento, procurando acercarse lo más posible a lo establecido en la cláusula anulada.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA SERVICIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA, INTERNET FIJO EN CASA Y TELEFONÍA FIJA FASTNET (ONT NETWORKS, S.A. DE C.V.)

Cobertura:

La contratación del SERVICIO deberá estar dentro de la zona de cobertura del PROVEEDOR, la cual puede consultarse en la página de internet www.fast-net.com.mx o llamando al **9935240400**. Cualquier solicitud fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada. En caso de restricciones técnicas o físicas que impidan la instalación, el suscriptor será notificado oportunamente.

Requisitos de contratación:

- **Identificación oficial vigente:**
 - Credencial INE / IFE
 - Cédula Profesional
 - Pasaporte Mexicano o Extranjero
 - Permisos de Residencia Temporal/Definitiva
 - Licencia de Manejo
- **Comprobante de domicilio** (máximo 3 meses de antigüedad): recibo de luz, agua, teléfono, predial, bancario o de telecomunicaciones.
- **Carátula del contrato de adhesión** debidamente firmada.
- **Pago por concepto de instalación** del equipo en comodato, según aplique al plan seleccionado.
- Para **personas morales**: identificación oficial del representante legal, comprobante de domicilio fiscal y cédula RFC.

Vigencia del Contrato:

El presente contrato **NO obliga a un plazo forzoso** en su modalidad estándar. Al tener vigencia indeterminada, el SUScriptor puede darlo por terminado en cualquier momento **SIN penalidad alguna**, únicamente dando aviso a través del mismo medio en que contrató el servicio o por los medios de contacto señalados en la carátula.

En caso de vigencia sujeta a un **plazo forzoso** (por ejemplo, al contratar una promoción o plan con equipo en venta a plazos), éste no podrá exceder los **18 meses**. El suscriptor podrá terminar el contrato en cualquier momento, pagando en su caso el costo remanente del equipo o los cargos adicionales que se generen. El PROVEEDOR comunicará al SUScriptor con al menos **30 días de anticipación** la fecha de conclusión del plazo forzoso.

Costo de Contratación y Activación

En todos nuestros planes Hogar manejamos un costo de contratación y activación que cubre llevar la fibra óptica hasta el hogar y mantenerla conectada. Este costo subsana de manera parcial los gastos de instalación e incluye:

- Visita de un técnico especializado para realizar una instalación profesional.
- Servicio personalizado: el técnico explica el funcionamiento de los servicios durante la instalación.
- Materiales utilizados en la instalación.
- Activación del servicio a través de los sistemas y plataformas tecnológicas de FastNet.

Concepto	Costo (IVA incluido)	Plazo Forzoso del Contrato
Contratación y Activación	\$600.00 pesos	12 meses

Tarifas:

Las tarifas se encuentran inscritas en el **Registro Público de Concesiones del IFT** y pueden consultarse en **www.ift.org.mx**. Los planes, paquetes, zona de cobertura y tarifas vigentes también se pueden consultar en **www.fast-net.com.mx** y en los centros de atención a clientes del PROVEEDOR.

El SERVICIO se paga bajo el esquema de **POSPAGO** (se utiliza el servicio y posteriormente se paga). El pago de la mensualidad deberá realizarse dentro de los primeros **10 días naturales** del mes calendario correspondiente, en el lugar o forma establecida en la carátula.

Planes Fastnet — Internet Fijo en Casa

Plan	Velocidad	Mensualidad (IVA incluido)	Penalización por reconexión
Básico	Hasta 10 Mbps	Según carátula	Máx. 20% mensualidad
Estándar	Hasta 30 Mbps	Según carátula	Máx. 20% mensualidad
Avanzado	Hasta 50 Mbps	Según carátula	Máx. 20% mensualidad
Plus	Hasta 100 Mbps	Según carátula	Máx. 20% mensualidad

**Los precios exactos se establecen en la carátula del contrato de acuerdo al paquete seleccionado. La tarifa pronto pago aplica cuando se realiza el pago en la fecha de corte indicada en el estado de cuenta.*

Servicio de Telefonía (Planes con Telefonía incluida)

Los planes con telefonía solo incluyen **una línea telefónica** y no se podrán ofrecer líneas adicionales. Nuestra línea telefónica es **IP** (las llamadas salen por el mismo servicio de internet). El cliente deberá adquirir por separado el **teléfono IP** con un costo de **\$900.00 pesos (IVA incluido)**.

El teléfono IP se instala a no más de un metro del equipo principal o de algún repetidor con puertos Ethernet disponibles. Si el cliente necesita instalación en otro punto del hogar, se requerirá cableado adicional con costo según la distancia solicitada.

Política de uso justo para telefonía: Los planes Hogar incluyen llamadas/minutos a teléfonos fijos nacionales, fijos internacionales (EE.UU. y Canadá) y celulares nacionales, libres de cargo por FastNet conforme al plan contratado.

Portabilidad Numérica

El trámite de portabilidad consiste en conservar el mismo número telefónico que tienes actualmente con tu compañía al contratar FastNet.

Si tienes activo el servicio con tu proveedor anterior:

- Marca desde tu línea anterior al **051** para solicitar el NIP de portabilidad.
- Llena el formato de solicitud de portabilidad.
- Presenta copia de identificación oficial vigente (personas morales: INE del Representante Legal y Acta Constitutiva).

Si ya no tienes activo el servicio con tu proveedor anterior:

- Presenta copia de identificación oficial vigente (personas morales: INE del Representante Legal y Acta Constitutiva).

IMPORTANTE: El proceso de portabilidad únicamente puede iniciar cuando tu servicio de telefonía FastNet ya se encuentre instalado y funcionando. La generación del NIP es responsabilidad de la autoridad correspondiente y FastNet es ajeno a este proceso. No se puede realizar portabilidad de números móviles. Realizar el proceso no te exenta de pagar adeudos u obligaciones contractuales con tu compañía anterior.

Cambio de Domicilio

El cliente puede solicitar un cambio de domicilio siempre y cuando el nuevo domicilio esté dentro de la zona de cobertura FastNet. La solicitud debe realizarse con al menos **15 días de anticipación** a la fecha deseada.

Concepto	Costo (IVA incluido)
Cambio de domicilio con equipo terminal del cliente	\$300.00 pesos
Cambio de domicilio sin equipo terminal (requiere nuevo equipo)	\$600.00 pesos

Cambio de Plan

Los clientes pueden cambiar a un **plan superior** en renta mensual en cualquier momento. Para cambiar a un **plan inferior**, podrán hacerlo a partir del **9.º mes de permanencia**. Los costos de conexión y equipos se ajustarán conforme al nuevo plan seleccionado. El cliente se compromete a devolver los equipos que ya no sean necesarios.

Tipo de Cambio	Condición	Costo (IVA incluido)
Cambio a plan superior	En cualquier momento. Si requiere equipo de doble banda se aplica cargo adicional único.	\$300.00 pesos (solo si aplica cambio de equipo doble banda)
Cambio a plan inferior	Permitido a partir del 9.º mes de permanencia.	Sin costo adicional (después del 9.º mes)
Cambio a plan inferior antes del 9.º mes	Requiere pago de costo de recuperación antes del cambio.	\$499.00 pesos (costo de recuperación)

Equipo Terminal (Comodato):

Los equipos y accesorios necesarios para recibir el SERVICIO (decodificador, módem, equipo telefónico) son **propiedad del PROVEEDOR** y se entregan al SUSCRIPTOR en **COMODATO** (préstamo gratuito). El SUSCRIPTOR se compromete a:

- Guardar, custodiar y conservar el o los equipos durante la vigencia del contrato.
- Devolver los equipos al PROVEEDOR al momento de la cancelación del servicio, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo.
- Dar aviso inmediato al PROVEEDOR, en un plazo no mayor a **24 horas**, en caso de robo o siniestro del equipo.

- Presentar copia certificada del acta de robo ante autoridad competente en un plazo no mayor a **30 días hábiles** para que la reposición del equipo sea sin costo.

El PROVEEDOR se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del SERVICIO, realizando las reparaciones de manera gratuita cuando las fallas no sean atribuibles al SUScriptor.

Equipos Terminales — Costos de No Devolución y Daños

En caso de cancelar el servicio, el cliente deberá entregar **todos los equipos a FastNet**. De no hacerlo, o en caso de daño, se cobrará el costo correspondiente.

Concepto	Equipo	Costo (IVA incluido)
No devolución del equipo al cancelar	Equipo Internet (módem/ONT)	\$1,500.00 pesos
Daño al equipo o cableado interior	Equipo Internet (módem/ONT)	\$600.00 pesos

Estado de Cuenta, Recibo y/o Factura:

El PROVEEDOR entregará gratuitamente al domicilio del SUScriptor, con al menos **10 días naturales de anticipación** a la fecha de vencimiento, un estado de cuenta, recibo y/o factura que contendrá de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del SERVICIO y de los servicios adicionales contratados.

El SUScriptor puede solicitar que el estado de cuenta sea enviado por **correo electrónico** u otro medio electrónico previamente acordado. En caso de cargos indebidos, el PROVEEDOR efectuará la devolución dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la reclamación, bonificando además el **20%** sobre el monto cobrado indebidamente.

Formas de Pago

El Estado de Cuenta se enviará al correo electrónico registrado el **primer día de cada mes**. Este documento no se acumula en el sistema, por lo que se recomienda revisarlo regularmente. Si no lo recibes, verifica tu carpeta de spam o contáctanos.

Medios de pago disponibles:

El SUScriptor podrá realizar el pago de su servicio mediante:

■ OXXO

Estado de cuenta FastNet en tiendas OXXO

1. El estado de cuenta se enviará a tu correo electrónico el primer día de cada mes. Es importante revisar el correo electrónico regularmente, ya que este documento no se acumula en el sistema y no estará disponible para su consulta posterior.
2. Si no lo recibes, verifica tu carpeta de spam o contáctanos para asistencia
3. Realiza tu pago presentado tu estado de cuenta en cualquier tienda OXXO

		FOLIO DEL CONTRATO
		700-1
01/02/2026 12:0	Fecha Limite De Pago:10 de febrero de 2026	\$ 540,00

RESUMEN		
SALDO ANTERIOR:	\$ 540,00	FECHA DE CORTE: 10/02/2026
TOTAL CARGOS:	\$ 540,00	PERIODO: Febrero
TOTAL DE ABONOS	\$ 540,00	
SALDO A LA FECHA:	\$ 0,00	

Fecha	CONCEPTO	CARGO	ABONO
1/02/2026 12:00:00a. r	Mensualidad de Promoción plan a tu medida 200 Renta De Aparato	\$ 540,00 \$ 0,00	\$ 0,00
RESIDENCIAL	SUMA	\$ 540,00	\$ 0,00

Puedes realizar tu pago en tiendas oxo o transferencia bancaria

		
	A nombre de: ONT NETWORKS, S.A. DE C.V. Numero de cuenta: 65506916099 CLABE interbancaria:	
		

¡¡No olvide conservar su comprobante de pago!!
para cualquier aclaración de su estado de cuenta, estamos a sus órdenes en la línea de atención a clientes 993 524 0400
con la fin de brindarte una mejor atención, le recomendamos tener a la mano su número de contrato incluido en la parte superior derecha de este documento.

■ Pago en Línea (24/7)

Ingresa a <https://pagos.fast-net.net:8550/home>

Paga desde casa de forma rápida y segura o usa tu código de barras en las tiendas disponibles en la pasarela.

Acceso para Pago en Línea:

- Usuario: Tu número de contrato Ejemplo: 1137-1
- Contraseña: Tu número de contrato Ejemplo: 1137-1

■ Depósito de cuenta bancaria

Depósito a cuenta bancaria indicada en el estado de cuenta.

■ OXXO

Solicita la cuenta bancaria en tu sucursal más cercana o a los siguientes números de atención al cliente:

Llamadas: 9935240400 mensaje: 9933833889

Los medios de contacto, centros de atención a clientes, horarios y referencias bancarias se encuentran disponibles en **www.fast-net.com.mx** y en la carátula del presente contrato.

Contracargos y responsabilidad del usuario - Pago en Línea

El usuario reconoce y acepta que, en caso de realizar pagos y posteriormente desconocer la operación generando un contracargo injustificado (también denominado contracargo, chargeback, reversión de cargo, devolución de pago, cancelación de cargo, reembolso bancario, aclaración de cargo, disputa de cargo o cargo revertido), será responsable de cubrir los costos, comisiones, penalidades o multas que dicha operación ocasione a FastNet.

La negativa del usuario a reconocer un pago legítimo constituye incumplimiento de sus obligaciones contractuales, conforme a lo dispuesto en el Código de Comercio y en la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC). En consecuencia, FastNet se reserva el derecho de suspender temporalmente o negar el acceso al servicio de pago en línea.

Estas medidas no implican limitación de los derechos básicos del consumidor previstos en los artículos 85 y 86 de la LFPC, sino que tienen como finalidad garantizar la seguridad, continuidad y legalidad de las operaciones realizadas en la plataforma, así como proteger a la empresa frente a actos de fraude o abuso.

En caso de reincidencia, FastNet podrá ejercer las acciones legales correspondientes para la recuperación de los montos y daños ocasionados, sin perjuicio de mantener al cliente la posibilidad

Suspensión del Servicio:

El PROVEEDOR podrá suspender el servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, únicamente en los siguientes supuestos:

1. Por pagos parciales de la tarifa aplicable al SERVICIO.
2. Por falta de pago del SERVICIO después de **5 días naturales** posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula.
3. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
4. Por alterar, modificar o mover el equipo terminal sin autorización del PROVEEDOR.
5. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión, el PROVEEDOR reanudará la prestación del servicio en un período máximo de **48 horas**. El costo de reconexión no podrá ser superior al **20%** del pago de una mensualidad.

Modificaciones al Contrato:

El PROVEEDOR dará aviso al SUScriptor con cuando menos **15 días naturales de anticipación** de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados, a través de medios físicos, electrónicos o digitales. En caso de que el SUScriptor no esté de acuerdo, podrá optar por exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones originales, o bien solicitar la terminación del contrato **sin penalidad alguna**.

Continuidad del Servicio y Bonificaciones por Interrupción:

El PROVEEDOR bonificará y compensará al SUScriptor en los siguientes casos:

1. **Por causas atribuibles al PROVEEDOR:** Se compensará la parte proporcional del precio del servicio correspondiente al período de afectación, más una bonificación de al menos el **20%** de dicho período.
2. **Por causas fortuitas o de fuerza mayor** que duren más de 24 horas consecutivas: se hará la compensación proporcional del período afectado más la bonificación del **20%**.
3. **Por causas previsibles:** El PROVEEDOR notificará previamente y no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; de excederse, compensará y bonificará conforme a los casos anteriores.
4. **Por cargos indebidos:** Bonificación del **20%** sobre el monto cobrado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba el reporte de falla, el tiempo de reparación **no puede exceder las 24 horas** siguientes a la recepción del reporte.

Servicios Adicionales:

El PROVEEDOR puede ofrecer servicios adicionales al SERVICIO originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el SUScriptor lo solicite y autorice expresamente. El SUScriptor puede cancelar los servicios adicionales en cualquier momento por los medios señalados en la carátula, sin que ello implique la suspensión o cancelación del SERVICIO originalmente contratado.

Política de Uso Justo de Internet:

El SERVICIO de internet de Fastnet es comercializado para el **uso razonable y justo**, de acuerdo con el plan o paquete contratado, exclusivamente para uso residencial o de negocios, y por lo tanto **no puede ser utilizado con propósito comercial, de reventa o re originación**. Queda estrictamente prohibido:

- Operar servidores de cualquier tipo a través del servicio de Fastnet.
- Cobrar a terceros por el uso del servicio.
- Integrar el servicio como componente de un producto o servicio distinto.
- Utilizar el servicio de internet de manera que incumpla o viole las leyes y regulaciones aplicables.

El consumo máximo de datos considerado fuera del uso justo será de **4,000 GB al mes**. Al arribar o exceder este consumo, el PROVEEDOR podrá suspender o cancelar el servicio.

Terminación y Cancelación del Contrato:

El presente contrato se podrá cancelar por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a) Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO.
- b) Si el SUScriptor no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c) Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos o conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT.
- d) Si el PROVEEDOR realiza modificaciones unilaterales de los términos, condiciones y tarifas sin el consentimiento del SUScriptor.

e) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento dando únicamente el aviso al PROVEEDOR por los medios de contacto señalados en la carátula. La cancelación no exime al SUSCRIPTOR de pagar los adeudos generados por los servicios efectivamente recibidos.

Terminación y Cancelación Anticipada

En caso de terminación anticipada antes de concluir el Plazo Forzoso de 12 meses, se sujetará a las siguientes condiciones:

- FastNet no puede modificar el precio o tarifa contratados durante el plazo forzoso, salvo que sea una disminución del precio o incremento del paquete sin variación del precio.
- FastNet dará aviso al cliente con al menos **15 días naturales de anticipación** de cualquier cambio en los términos y condiciones. El cliente podrá optar por terminar el contrato sin penalidad o exigir el cumplimiento forzoso bajo las condiciones originales.
- Los equipos otorgados en comodato contarán con garantía durante la vigencia del contrato, la cual será hecha efectiva por FastNet en caso necesario.

Concepto	Penalización (IVA incluido)
Cancelación anticipada antes de concluir el plazo forzoso de 12 meses	Equivalente a 3 meses de renta del plan contratado

Costo de Reanudación del Servicio

Si por algún motivo el o los servicios contratados no se pagan a tiempo en la Fecha Límite de Pago, **no se aplicará un cargo por pago tardío**. El cliente solo debe cubrir el pago del servicio correspondiente para restablecer el servicio.

Descuentos y Promociones

IMPORTANTE: En caso de que un cliente haya contratado el servicio con una promoción vigente y su cuenta sea suspendida o cancelada por falta de pago, al momento de ser reactivada **no serán aplicables nuevas promociones ni las promociones anteriores**. Los clientes que reactiven una cuenta suspendida o cancelada por falta de pago no tendrán derecho a exigir ningún descuento, promoción o beneficio vigente.

Servicio de Televisión de Paga:

El PROVEEDOR deberá tener disponible para el SUSCRIPTOR el servicio de **control parental** de manera gratuita, publicando de forma clara las características operativas e instrucciones para que el SUSCRIPTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento.

Servicio de Telefonía Fija en Casa:

Todos los planes con telefonía incluyen llamadas a teléfonos fijos y móviles nacionales conforme a los límites y tarifas establecidas en la carátula del contrato. Las tarifas vigentes de telefonía se encuentran inscritas ante el IFT y pueden consultarse en www.ift.org.mx.

Portabilidad Numérica:

El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su número telefónico, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT. El proceso de portabilidad únicamente puede iniciar cuando el servicio de telefonía de Fastnet ya se encuentre instalado y funcionando.

Importante: Realizar el proceso de portabilidad no exime al SUSCRIPTOR de pagar los posibles adeudos u obligaciones contractuales con la compañía anterior. No se puede realizar portabilidad de números móviles.

Aprovecha al Máximo tu Velocidad de Internet

El cliente puede conectar varios dispositivos de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi). Al conectar más dispositivos a la misma red, la velocidad de navegación por equipo disminuirá. El servicio **no incluye** configuraciones de soluciones complementarias como PBX, multilíneas, cámaras de videovigilancia, VPN, switches, routers adicionales ni obras civiles.

Conexión vía alámbrica (Ethernet):

Para alcanzar la máxima velocidad, el cliente debe conectarse con cable Ethernet. Para planes superiores a 50 Mbps se recomienda que la tarjeta de red soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000 y que el cable sea al menos categoría 5e (CAT-5e). La velocidad se divide entre el número de equipos conectados simultáneamente.

Conexión inalámbrica (Wi-Fi):

La velocidad puede variar según la distancia al módem, interferencias de teléfonos inalámbricos (2.4 GHz), el grosor de las paredes, la cantidad de dispositivos conectados y las redes Wi-Fi vecinas. Se recomienda colocar el módem FastNet lo más lejos posible de los teléfonos fijos inalámbricos.

Intensidad de señal Wi-Fi según material de construcción:

Material de Construcción	Intensidad Wi-Fi
Cristal, yeso, madera y asbesto	Alta ●●●●
Mármol y ladrillo	Media ●●●■
Hormigón	Baja ●●■■
Espejos y metal	Muy baja ●■■■

Recomendación de conexión por tipo de uso:

Dispositivos / Aplicaciones	Wi-Fi	Ethernet
Computadoras (PC y Laptop)	✓	✓
Dispositivos móviles	✓	✓
Descargar archivos	✓	✓
Música en línea	—	✓
Videojuegos en línea	—	✓

Medición de Velocidad

FastNet pone a disposición una herramienta de medición en línea disponible en **speedtest.fast-net.net**. El IFT también ofrece una herramienta en **www.ift.org.mx/conocetuvelocidad**.

Recomendaciones para una medición precisa:

- Detener cualquier descarga o servicio de Internet activo antes de iniciar la prueba.

- Realizar la prueba con conexión **alámbrica (Ethernet)** en lugar de Wi-Fi.
- Asegurarse de que el ancho de banda esté completamente libre: sin descargas, música, videos ni otros usuarios conectados.
- Al utilizar celular o dispositivo móvil, desconectar el servicio de datos 3G/4G para que la prueba use exclusivamente Wi-Fi.
- No realizar la prueba cerca de aparatos inalámbricos que puedan causar interferencia (teléfonos de 2.4 GHz).

Atención a Clientes, Quejas y Aclaraciones:

El SUScriptor podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio y/o equipos, así como consultas, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones al PROVEEDOR de manera gratuita a través de:

- **Teléfono:** 9935240400 — disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Correo electrónico:** clientes@fast-net.com.mx — disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Centros de atención a clientes:** Consultar horarios y ubicaciones en www.fast-net.com.mx.

La **PROFECO** es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión. Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones.

No Discriminación:

El PROVEEDOR debe prestar el SERVICIO en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria respecto de otros SUScriptores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación. En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores en supuestos equivalentes, el SUScriptor puede exigir las mismas condiciones.

Protección de Datos Personales:

El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable los datos personales proporcionados por el SUScriptor. El PROVEEDOR debe poner a disposición del SUScriptor el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**. El PROVEEDOR solo podrá utilizar la información del SUScriptor con fines mercadotécnicos o publicitarios cuando cuente con el consentimiento expreso señalado en la carátula.

Datos Registrales:

Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)**, con el número **218-2020** de fecha **03 de agosto de 2020**, de conformidad con la Norma Oficial Mexicana **NOM-184-SCFI-2018**.

El SUScriptor podrá consultar dicho registro en:

https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/ONT_Networks,_S.A._de_C.V.!!Fastnet_218-2020.pdf

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la PROFECO y el utilizado, en perjuicio del SUScriptor, se tendrá por no puesta.

AVISO DE PRIVACIDAD Y TÉRMINOS DE USO DE DATOS PERSONALES ONT NETWORKS, S.A. DE C.V. — NOMBRE COMERCIAL: FAST-NET

En cumplimiento a lo dispuesto por la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)**, su Reglamento y los Lineamientos del Aviso de Privacidad emitidos por el INAI, ONT Networks, S.A. de C.V. (FAST-NET) pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad.

1. Identidad y Domicilio del Responsable

ONT Networks, S.A. de C.V., en adelante **FAST-NET**, con Registro Federal de Contribuyentes **ONE180301GC1**, es el responsable del tratamiento de sus datos personales. Nuestros domicilios para efectos del presente aviso son:

Matriz:	Avenida Vía 2, Número 106, Colonia Oropeza, Villahermosa, Tabasco, CP: 86030
Sucursal / Atención:	Avenida Vía 2, Número 106, Colonia Oropeza, Villahermosa, Tabasco, CP: 86030.
Teléfono:	993 524 0400 (disponible 24/7)
Correo electrónico:	clientes@fast-net.com.mx
Sitio web:	www.fast-net.com.mx

2. Datos Personales Recabados

Para los procesos de prospección, contratación y operación de nuestros servicios de Internet (Residencial y Empresarial), recabamos las siguientes categorías de datos:

Categoría	Datos recabados
Persona Física (Residencial)	Nombre completo, identificación completa (INE, Pasaporte, Cédula Profesional, Licencia de Manejo), CURP, RFC, comprobante de domicilio (máximo 3 meses de antigüedad), teléfono fijo y/o móvil, correo electrónico y referencias bancarias (únicamente en caso de domiciliación de pagos).
Persona moral (Empresarial)	Razón social, RFC, acta constitutiva, comprobante de domicilio fiscal, datos del representante legal: nombre completo, identificación oficial (INE/Pasaporte) y poder notarial vigente.
Referencias Financieras	Información de Buró de Crédito y referencias bancarias, aplicable especialmente para planes con plazo forzoso o renta de equipo en comodato.

3. Finalidades del Tratamiento

A) Finalidades Necesarias (sin las cuales no podemos prestar el servicio):

- Evaluar la viabilidad de la contratación, análisis de crédito y validación de cobertura en zonas de Tabasco y México.
- Instalación, configuración y activación del servicio Fast-Net (Residencial o Internet Dedicado Empresarial).
- Facturación, gestión de pagos, notificaciones de vencimiento y procesos de cobranza.

- Mantenimiento, soporte técnico y notificaciones de suspensión (por falta de pago o uso indebido según cláusulas contractuales).
- Cumplimiento de obligaciones legales y fiscales, incluyendo la emisión de CFDI.

B) Finalidades Secundarias (no determinan la contratación):

- Envío de promociones, nuevos paquetes, encuestas de satisfacción y fines mercadotécnicos.

En caso de no estar de acuerdo con las finalidades secundarias, usted puede manifestarlo a través del formulario de contacto o al correo clientes@fast-net.com.mx. La negativa no impedirá la contratación del servicio.

4. Mecanismo para el Ejercicio de Derechos ARCO y Eliminación de Datos

Usted tiene derecho a **Acceder** a sus datos, **Rectificarlos** si son inexactos o incompletos, solicitar su **Cancelación/Eliminación** cuando considere que no se usan conforme a la ley, y **Oponerse** a su uso para fines específicos.

Procedimiento específico para ejercer sus derechos:

Paso 1	Acceder al Formulario Oficial Ingresar al Formulario proporcionado por FAST-NET en su portal oficial www.fast-net.com.mx
Paso 2	Requisitar la Información Llenar el formulario con los siguientes datos obligatorios: — Nombre(s) y Apellidos completos del titular (o razón social en personas morales). — Correo electrónico de contacto (para recibir la respuesta). — Número de contrato o servicio (si es cliente activo o ex-cliente). — Derecho que desea ejercer (seleccionando «Cancelación/Eliminación»).
Paso 3	Envío y Acuse El formulario será enviado automáticamente al Departamento de Datos Personales al correo clientes@fast-net.com.mx . Una vez recibido, le llegará un acuse de recibo en un plazo máximo de 24 horas .
Paso 4	Respuesta FAST-NET dará respuesta a su solicitud en un plazo máximo de 20 días hábiles contados desde la recepción correcta de la solicitud. El resultado será enviado al correo electrónico que usted registró en el formulario.

5. Protección y Excepción sobre la Eliminación de Datos

■ IMPORTANTE — Imposibilidad de Eliminación por Vínculo Contractual Vigente o Adeudos

Si usted es un cliente activo con contrato de servicios Residencial (vigencia indeterminada) o Empresarial (Contrato Marco con Anexo B vigente), o bien su cuenta presenta un adeudo pendiente, se encuentra en proceso de facturación, aclaración administrativa (objeción de factura) o dentro del período de cobranza de penalizaciones (cancelación anticipada empresarial), **FAST-NET no podrá proceder a la cancelación o eliminación total de sus datos personales.**

Fundamento legal: El artículo 25 fracción VI de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares permite que el responsable niegue la cancelación cuando los datos sean necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales (fiscales, mercantiles), la defensa legal ante reclamaciones o la gestión de cobranza derivada de la relación contractual.

Protección durante la retención: Mientras subsista la relación contractual o la obligación de pago (incluyendo intereses moratorios del 1.5% mensual para el sector empresarial o el pago del equipo en comodato), sus datos no serán eliminados, pero permanecerán **estrictamente bloqueados** para fines distintos a la facturación, cobranza, reporte a sociedades de información crediticia o cumplimiento fiscal, garantizando su confidencialidad absoluta.

6. Plazo de Conservación

Una vez liquidado el adeudo total, finalizado el contrato y/o devuelto el equipo en comodato, sus datos personales serán bloqueados y conservados únicamente por el plazo de **5 años** (o el máximo permitido por el Código Fiscal de la Federación y las leyes mercantiles aplicables) para atender aclaraciones legales, auditorías o salvedades fiscales. Cumplido dicho plazo, procederemos a la **supresión definitiva** de los mismos.

Etapas	Estados de los Datos	Plazo
Vínculo contractual activo o adeudo pendiente	Bloqueados para fines distintos a facturación, cobranza y cumplimiento fiscal.	Mientras subsista la obligación
Contrato terminado y adeudo liquidado	Bloqueados — solo para fines legales y fiscales.	5 años (Código Fiscal)
Cumplido el plazo de conservación	Supresión definitiva de todos los datos.	Inmediata al vencimiento

7. Transferencias de Datos

Sus datos podrán ser transferidos a:

Destinatario	Finalidad	¿Requiere consentimiento?
Autoridades fiscales (SAT), judiciales o administrativas	Cumplimiento de obligaciones legales	No
Empresas de cobranza extrajudicial especializadas	Gestión de mora y recuperación de cartera	No
Sociedades de Información Crediticia (Buró de Crédito)	Reporte de incumplimientos de pago	No

Estas transferencias no requieren consentimiento adicional al ser necesarias para el cumplimiento del contrato y la ley.

8. Confidencialidad y Seguridad

En cumplimiento a la cláusula de confidencialidad del Contrato Marco Empresarial y a la buena fe del Contrato Residencial, las Partes se obligan a tratar como confidenciales los datos personales que reciban o se transmitan. FAST-NET mantiene medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para proteger sus datos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o acceso no autorizado.

En caso de vulneración de seguridad que afecte de manera significativa sus derechos patrimoniales o morales, FAST-NET le notificará en un plazo no mayor a **72 horas** mediante los medios de contacto oficiales registrados por usted.

9. Modificaciones al Aviso de Privacidad

Cualquier cambio a este aviso será notificado con al menos **15 días naturales de anticipación** a través de nuestra página web **www.fast-net.com.mx** o al último correo electrónico que nos haya proporcionado.

10. Consentimiento y Contacto Oficial

Al solicitar información y/o contratar los servicios de **FAST-NET (ONT Networks, S.A. de C.V.)**, y tras haber leído el presente documento, usted otorga su **consentimiento tácito** para el tratamiento de sus datos conforme a los términos aquí descritos. Para los datos sensibles o finalidades secundarias, se recabará su consentimiento expreso.

Medio de Contacto	Detalle
Formulario de Solicitud ARCO	Disponible en www.fast-net.com.mx o solicitarlo al 9935240400
Correo de Recepción de Solicitudes	clientes@fast-net.com.mx
Teléfono de Atención	993 524 0400 (Disponible 24 horas, 7 días a la semana)
Domicilio de Atención	Avenida Vía 2, Número 106, Colonia Oropeza, Villahermosa, Tabasco, CP: 86030