

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS</b> .....	3
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b> .....	3
<b>COBERTURA Y MEDIOS DE TRANSMISIÓN DE INTERNET (FIBRA ÓPTICA O MICROONDAS)</b> .....	4
<b>POLÍTICA DE USO DEL SERVICIO FIJO DE ACCESO A INTERNET</b> .....	4
<b>MEDIOS DE ATENCIÓN Y CONTRATACIÓN</b> .....	6
<b>CONTRATO DE ADHESION</b> .....	8
<b>INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN</b> .....	8
<b>IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN</b> .....	9
<b>REPORTE DE FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO</b> .....	9
<b>BONIFICACIÓN Y COMPENSACIONES</b> .....	10
<b>PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE BONIFICACIÓN</b> .....	10
<b>FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA</b> .....	11
<b>FECHA LIMITE DE PAGO</b> .....	12
<b>SUSPENSIÓN DEL SERVICIO</b> .....	12
<b>CANCELACIÓN DEL SERVICIO POR ADEUDO</b> .....	13
<b>REANUDACIÓN Y/O RECONEXIÓN DEL SERVICIO</b> .....	13
<b>CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS</b> .....	14
<b>CANCELACIÓN POSTERIOR A LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	14
<b>SERVICIOS ADICIONALES</b> .....	15
<b>CANCELACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES</b> .....	16
<b>ASISTENCIA DE SOPORTE TÉCNICO Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	16
<b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b> .....	17
<b>EQUIPOS</b> .....	18
<b>CONFIDENCIALIDAD</b> .....	20
<b>CUMPLIMIENTO</b> .....	20
<b>GLOSARIO</b> .....	21

## INTRODUCCIÓN

SOLUCIONES EN REDES INTERNET Y TECNOLOGIA, S.A. DE C.V., en adelante referido como "EL PROVEEDOR", con nombre comercial **RED-NET**, presenta el presente Código de Prácticas Comerciales con el propósito de orientar a sus usuarios finales sobre sus derechos y obligaciones en relación con los servicios prestados. Este documento estará disponible para su consulta en la página web oficial de <https://red-net.com.mx/>. "EL PROVEEDOR" ofrecerá los servicios de acceso a Internet de acuerdo con lo establecido en el Título de Concesión Única para uso comercial, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), que le faculta para prestar servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de telecomunicaciones prestados por "EL PROVEEDOR" se encuentran sujetos a los parámetros de calidad establecidos en las disposiciones de carácter general vigentes emitidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). Estas normas garantizan que la calidad de los servicios ofrecidos cumpla con los estándares mínimos requeridos por la autoridad reguladora.

Los clientes podrán comunicarse con "EL PROVEEDOR" para recibir asistencia, presentar solicitudes o resolver dudas a través de los siguientes canales de atención:

- Línea de Atención Telefónica: **951 310 2277**
- Correo Electrónico de Atención: [contacto@red-net.com.mx](mailto:contacto@red-net.com.mx)
- Centros de Atención Presencial: **Carretera a Apazco S/N, Barrio el Calvario, C.P. 69600, Asunción Nochixtlán, Oaxaca.**
  - Horario de atención: **lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM y sábados 9:00 AM a 2:00 PM.**
- Sitio Web Oficial: <https://red-net.com.mx/>

Todos estos canales están disponibles para ofrecer soporte, las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo en el caso de los centros presenciales, que operan conforme al horario establecido.

## CALIDAD DEL SERVICIO

"EL PROVEEDOR" se compromete a brindar los servicios contratados dentro de la **zona de cobertura garantizada**, a partir de la activación del servicio, cumpliendo con los **parámetros mínimos de calidad** establecidos en el **Título de Concesión Única** y en las disposiciones aplicables emitidas por el **Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)**.

El cliente podrá acceder a información relevante sobre la calidad y condiciones del servicio a través de los siguientes canales:

- Centro de Atención Telefónica (CAT): 951 310 2277
- Sitio web oficial: <https://red-net.com.mx/>

“EL PROVEEDOR” se obliga a cumplir con los estándares establecidos en los siguientes lineamientos emitidos por el IFT, los cuales pueden ser consultados por el cliente en las siguientes ligas oficiales:

- Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad para servicios fijos de telecomunicaciones  
[https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020#gsc.tab=0)
- Lineamientos generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con servicios de telecomunicaciones  
[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0)

## COBERTURA Y MEDIOS DE TRANSMISIÓN DE INTERNET (FIBRA ÓPTICA O MICROONDAS)

Los servicios de Internet para uso residencial y comercial están disponibles en una variedad de planes, con diferentes velocidades de navegación, tanto simétricas como asimétricas. Estos servicios se proporcionan mediante tecnologías como fibra óptica o microondas, dependiendo de la disponibilidad en la zona donde se prestará el servicio.

Para que “EL PROVEEDOR” pueda ofrecer el servicio en una ubicación específica, debe contar con la infraestructura y cobertura necesarias en dicha área. Para validar lo anterior, se llevará a cabo un estudio de factibilidad técnica, el cual determinará si existe la infraestructura requerida para brindar el servicio en esa zona.

## POLÍTICA DE USO DEL SERVICIO FIJO DE ACCESO A INTERNET

El servicio de “EL PROVEEDOR” está destinado para el uso, conforme al paquete contratado, ya sea residencial o para negocios, y conforme a las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Por lo tanto, este servicio no podrá ser utilizado con fines de reventa, lo cual incluye la comercialización del servicio a terceros.

Se considerará que un cliente es residencial cuando el servicio esté instalado en una casa habitación y se utilice para fines domésticos o familiares. En cambio, un cliente será considerado como negocio o empresa cuando el servicio esté instalado en un comercio, industria u oficina, y se utilice como herramienta de trabajo.

El uso residencial del servicio se entiende como el destinado a satisfacer las necesidades normales de un hogar, sin fines de lucro ni especulación comercial. En el caso del segmento de negocios, el servicio se utilizará exclusivamente para actividades razonables relacionadas con la operación de la empresa, sin que en ningún caso pueda ser integrado, directa o indirectamente, a un producto o servicio distinto.

El cliente será responsable en todo momento del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio conforme a los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios que rige el plan contratado.

“EL PROVEEDOR” ofrecerá las tarifas y paquetes de acuerdo con los lineamientos establecidos, los cuales determinan los índices y parámetros de calidad que los prestadores del servicio fijo deberán cumplir. Estos lineamientos pueden ser consultados en el siguiente enlace:

[https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020#gsc.tab=0).

La velocidad del servicio dependerá de la tarifa y/o paquete contratado, y podrá ser consultada dentro del Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones en el siguiente enlace: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/)."

#### 1. Conectividad e Interferencias

Es importante resaltar que la velocidad de descarga en Mbps puede variar debido a diversas condiciones técnicas y circunstancias. A continuación, se detallan algunos factores que pueden influir en el rendimiento de la conexión:

- **Conexión de múltiples dispositivos:** Cuando varios dispositivos están conectados y tratando de acceder a internet al mismo tiempo, la velocidad de descarga se distribuye entre todos ellos, lo que puede resultar en una disminución de la velocidad para cada dispositivo.
- **Navegación durante horas pico:** Durante las horas de mayor demanda, es posible experimentar una reducción en la velocidad de descarga, ya que muchos usuarios pueden estar utilizando la red al mismo tiempo.
- **Distancia de conexión al módem:** La proximidad entre el dispositivo y el módem o equipo terminal también influye en la velocidad de descarga. En general, cuanto más cerca esté el equipo terminal, mayores serán las velocidades y la estabilidad de la conexión.
- **Ubicación del módem:** La ubicación del módem en el hogar o la oficina afecta la calidad de la señal. Colocar el módem en un lugar central y libre de obstáculos puede mejorar la velocidad de descarga. Se recomienda considerar estos factores y tomar medidas para optimizar la conexión y mejorar la experiencia de navegación.

## 2. Uso

- **Responsabilidad del usuario:** Los usuarios son responsables de utilizar el servicio de internet de acuerdo con todas las leyes y regulaciones locales, estatales y federales. la responsabilidad del uso recaerá exclusivamente en los usuarios.
  - **Seguridad de las redes y dispositivos:** Los usuarios deben asegurarse de mantener la seguridad de sus redes y dispositivos conectados.
  - **Responsabilidad sobre contenido de terceros:** El suscriptor reconoce y acepta que “EL PROVEEDOR” no tiene control sobre el contenido, la precisión, las políticas de privacidad, las prácticas, las opiniones o los servicios de terceros. Esto incluye, sin limitación, cualquier contenido o servicio disponible a través de sitios web o servicios de terceros. “EL PROVEEDOR” no asume responsabilidad por daños o pérdidas derivadas del uso o dependencia de estos servicios.
3. **Política de gestión y administración de la red:** “EL PROVEEDOR” puede implementar políticas para la gestión y administración de la red con el fin de garantizar un servicio justo y de alta calidad para todos los usuarios. Estas políticas estarán disponibles en el Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red de “EL PROVEEDOR”, el cual puede consultarse en el siguiente enlace: <https://red-net.com.mx/>, así como en los centros de atención al cliente. Dichas políticas se encuentran en conformidad con los lineamientos establecidos para la gestión de tráfico y administración de red que deben seguir los concesionarios y proveedores de servicios de acceso a Internet.

## MEDIOS DE ATENCIÓN Y CONTRATACIÓN

“EL PROVEEDOR” pone a disposición del público en general su Centro de Atención a Clientes en su página web, así como la atención personalizada vía telefónica o por WhatsApp, para cualquier tipo de atención, ya sea para clientes nuevos o para clientes existentes.

El interesado podrá contratar cualquiera de los servicios ofrecidos por “EL PROVEEDOR” dentro de los paquetes disponibles. Estos paquetes pueden ser consultados a través del siguiente enlace: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/). Además, podrá solicitar información y iniciar su trámite de contratación a través de los siguientes medios de contacto disponibles:

- Centro de atención: Carretera a Apazco S/N, Barrio el Calvario, C.P. 69600, Asunción Nochixtlán, Oaxaca.
- Correo electrónico: [contacto@red-net.com.mx](mailto:contacto@red-net.com.mx)
- Vía telefónica y WhatsApp: 951 310 2277

- Página web : <https://red-net.com.mx/>
- Otros medios especificados en el presente código de prácticas comerciales.

Una vez confirmada la viabilidad de la prestación del servicio y formalizada la contratación, “EL PROVEEDOR” procederá con los procesos correspondientes para llevar a cabo la instalación del servicio contratado.

El cliente podrá consultar la fecha estimada de instalación en el horario de atención de **lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM y sábados 9:00 AM a 2:00 PM.**

Para formalizar la contratación y proceder con la entrega del servicio solicitado, el cliente deberá proporcionar a “EL PROVEEDOR” la siguiente documentación, la cual podrá ser entregada por correo electrónico, en nuestro Centro de Atención a Clientes, o mediante cualquier otro medio tecnológico disponible:

#### **1. Personas Físicas:**

- **Identificación oficial vigente:** (Credencial del INE, Pasaporte, Cédula profesional, Cartilla de servicio militar, Licencia de conducir o Credencial del INAPAM).
- **Comprobante de domicilio:** (Del lugar donde se prestará el servicio, con una antigüedad no mayor a tres meses).
- **Registro Federal de Contribuyentes (RFC).**

#### **2. Personas Morales:**

- **Acta constitutiva.**
- **Poder notarial del representante legal.**
- **Identificación oficial del representante legal.**
- **Comprobante de domicilio:** (Del lugar donde se prestará el servicio).
- **Registro Federal de Contribuyentes (RFC).**

En caso de que el servicio no sea recibido por el titular o el representante legal debidamente facultado, se deberá seguir el procedimiento administrativo de “EL PROVEEDOR”. Será necesario autorizar formalmente la recepción del servicio mediante una **carta poder simple**. Recibida la solicitud y los documentos, el usuario recibirá el contrato de adhesión que regula la prestación de los servicios. Dicho contrato deberá ser leído, aceptado y firmado por el usuario.

Una vez firmado el contrato de adhesión, “EL PROVEEDOR” procederá a programar una cita para la instalación del servicio, la cual se llevará a cabo dentro del plazo establecido en el contrato.

## CONTRATO DE ADHESION

El cliente podrá consultar el contrato respectivo, debidamente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en nuestra página de Internet <https://red-net.com.mx/>, así como en el Buró Comercial de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y en el Registro Público del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

## INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN

Los costos de instalación para un servicio nuevo (aquellos establecidos en cada tarifa registrada) pueden ser consultados en nuestros Centros de Atención a Clientes o mediante la página web <https://red-net.com.mx/>.

Una vez que se ha contratado el servicio, el cliente podrá consultar su fecha de instalación en un horario **lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM y sábados 9:00 AM a 2:00 PM.**

al número de teléfono **951 310 2277.**

**“EL PROVEEDOR”** se compromete a realizar la instalación del servicio en el domicilio indicado por el cliente, dentro del plazo estipulado en el contrato, así como incluir el equipo necesario para garantizar el acceso a internet, el cual quedará plenamente identificado en la Orden de Trabajo o de Servicio correspondiente, así como en la carta de aceptación del mismo, constituyéndose el cliente en depositario del equipo terminal desde el momento en que éste quede instalado en el domicilio correspondiente.

El cliente recibirá un número de folio para dar seguimiento a la solicitud de instalación, ya sea por teléfono o por cualquier medio electrónico que lo permita.

El personal de **“EL PROVEEDOR”** se identificará correctamente al llegar al domicilio y explicará el proceso de instalación antes de comenzar, solicitando el consentimiento del cliente para cualquier modificación necesaria en el lugar.

El personal designado por **“EL PROVEEDOR”** se presentará en el domicilio del cliente, en el horario acordado, debidamente identificado y con la orden de trabajo, que incluirá el número de teléfono para confirmar la información.

Antes de iniciar la instalación, explicará el proceso y solicitará el consentimiento del cliente para realizar cualquier adaptación necesaria en el domicilio. El equipo será instalado en el lugar indicado por el cliente, asegurando acceso a una fuente de energía y óptima recepción de señal.

Una vez completada la instalación física, se procederá a la activación del servicio, garantizando el acceso a internet conforme al contrato. La activación marca el inicio del servicio y del ciclo de facturación.

Finalmente, el técnico pedirá la firma del cliente en la orden de trabajo como constancia de que el servicio ha sido instalado y está funcionando correctamente.

## IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si el cliente enfrenta una imposibilidad técnica para la instalación del servicio, podrá solicitar un reembolso a **"EL PROVEEDOR"**. Para ello, deberá presentar el comprobante de pago correspondiente para verificar el monto abonado. **"EL PROVEEDOR"** procederá con el reembolso utilizando el mismo método con el que se realizó el pago inicial.

Una vez solicitada la cancelación del contrato, **"EL PROVEEDOR"** realizará el reembolso del anticipo, depósito, instalación o renta en un plazo máximo de 10 días hábiles

## REPORTE DE FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

Si el usuario detecta algún problema con el servicio, **"EL PROVEEDOR"** recomienda verificar las siguientes situaciones que podrían estar afectando el funcionamiento:

- **Ubicación del router:** Evitar ponerlo en rincones ocultos o detrás de objetos que puedan bloquear la señal.
- **Cables de Ethernet:** Asegurarse de que no estén dañados, enrollados o mal conectados.
- **Múltiples routers:** Verificar si el problema ocurre en todos los routers o solo en uno; si es así, podría necesitar reemplazo.

Además, se recomienda reiniciar el módem. Para hacerlo:

1. **Localizar el módem** y asegurarse de que todos los cables estén conectados correctamente.
2. **Desconectar el router** de la corriente, esperar 30 segundos y volver a conectarlo.
3. Esperar a que las luces del dispositivo retomen su funcionamiento normal y verificar la conexión.

Si el problema persiste, el usuario deberá:

1. **Comunicar el problema** al CAT o medio autorizado en el contrato de adhesión.
2. **Proporcionar datos:** Nombre, servicio contratado y número de contacto.
3. **Recibir un número de reporte** y seguimiento para la asistencia.

Proceso de asistencia:

- **Verificación:** El asesor verificará la vigencia del contrato y tomará un registro personalizado.
- **Identificación de la falla:** Se determinará la causa del problema y se establecerá un plazo para la reparación, no superior a 24 horas.

Seguimiento y resolución:

1. **Verificación del sistema:** **"EL PROVEEDOR"** cotejará la información con su sistema de monitoreo para confirmar si la falla es interna.

2. **Revisión de equipos del usuario:** Si el problema persiste, se inspeccionarán los dispositivos bajo su cuidado (módem, enrutadores).
3. **Visita técnica:** Si es necesario, se coordinará una visita técnica, con atención dentro del horario solicitado por el usuario.

#### **Cortes no imputables a "EL PROVEEDOR":**

- En caso de cortes de fibra, línea cableada o suministro eléctrico, el usuario será informado sobre el momento estimado de restablecimiento.

#### **Seguimiento adicional:**

- El usuario podrá consultar el estatus de su solicitud dentro de las 12 horas posteriores al reporte.
- Una vez resuelto el problema, "EL PROVEEDOR" notificará al usuario. Si el servicio no se restablece correctamente, podrá solicitar asistencia nuevamente o presentar una queja a través de los medios de atención establecidos en la página web de la empresa.

## **BONIFICACIÓN Y COMPENSACIONES**

- **Fallas atribuibles a "EL PROVEEDOR":** Si el servicio no se presta según lo pactado, el usuario tendrá derecho a una bonificación, que incluirá un mínimo del 20% del monto correspondiente al tiempo de interrupción.
- **Caso fortuito o fuerza mayor:** Si la interrupción excede las 72 horas consecutivas, el usuario también podrá recibir una compensación.
- **No cobro por el servicio no prestado:** Después de 24 horas sin servicio, "EL PROVEEDOR" no cobrará la parte proporcional del servicio no prestado.
- **Aplicación de compensaciones:** Las compensaciones o bonificaciones se aplicarán mediante un descuento reflejado en la factura del cliente, por el monto correspondiente. Alternativamente, se realizará la devolución a través del mismo medio de pago utilizado por el cliente para el cobro original, según corresponda.

## **PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE BONIFICACIÓN**

El cliente podrá notificar a "EL PROVEEDOR" su solicitud de bonificación a través de los siguientes canales:

- **Llamada telefónica** al Centro de Atención a Clientes: **951 310 2277**.
- **Correo electrónico** dirigido al Departamento de Atención a Clientes o Facturación: [contacto@red-net.com.mx](mailto:contacto@red-net.com.mx)
- **Atención presencial** en nuestro Centro de Atención a Clientes, cuya ubicación puede consultarse en: <https://red-net.com.mx/>.

Para una atención más eficiente, es indispensable que el cliente proporcione una descripción clara del motivo de la solicitud y, en la medida de lo posible, adjunte evidencia o documentación que respalde su caso.

**Una vez recibida la solicitud:**

1. **Registro de la solicitud:** “EL PROVEEDOR” asignará un número de folio al reporte, el cual permitirá al cliente dar seguimiento al proceso.
2. **Análisis:** La solicitud será revisada en un plazo máximo de 48 horas. En caso de requerirse información adicional, “EL PROVEEDOR” se pondrá en contacto con el cliente.
3. **Determinación de bonificación:** Si la solicitud resulta procedente, se determinará el monto o porcentaje a bonificar, conforme a lo establecido en el contrato de adhesión.
4. **Aplicación:** La bonificación se realizará a más tardar en la siguiente fecha de corte tras la actualización del supuesto aplicable.
5. **Reflejo en factura:** El monto o porcentaje bonificado se verá reflejado de forma clara en el siguiente estado de cuenta o factura.
6. **Medios de bonificación:** La compensación se efectuará mediante los medios previamente acordados entre ambas partes.
7. **Notificación final:** Una vez aplicada la bonificación, “EL PROVEEDOR” informará al cliente sobre el resultado de su solicitud, incluyendo el detalle del ajuste realizado.

## **FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA**

“EL PROVEEDOR” se compromete a emitir y enviar al cliente su factura mensual dentro de los primeros cinco (5) días naturales de cada corte, en la cual se detallarán de manera clara y precisa los servicios y productos contratados, así como los cargos, descuentos y promociones aplicables.

Adicionalmente, se enviarán recordatorios de pago de acuerdo con el ciclo de corte de cada cliente, con el objetivo de mantenerlo informado sobre la fecha de vencimiento de su factura.

**El cliente podrá optar por recibir:**

- Una factura consolidada, que incluya todos los servicios contratados, o
- Una factura distribuida, que detalle los servicios de forma independiente.

El ciclo de facturación será mensual. El primer ciclo concluirá el último día del mes calendario en el que se haya realizado la instalación de los servicios. A partir del segundo ciclo, el período de facturación iniciará el primer día de cada mes y concluirá el último día del mismo mes.

Importante: La no recepción de la factura no exime al cliente de su obligación de pago. El cliente deberá realizar el pago correspondiente dentro del plazo establecido para evitar la suspensión del servicio.

El cliente podrá consultar su saldo y estado de cuenta a través de los medios de contacto dispuestos por “EL PROVEEDOR”, conforme a lo indicado en el presente Código de Prácticas Comerciales.

## FECHA LIMITE DE PAGO

El cliente deberá realizar el pago correspondiente a más tardar el último día del período de facturación establecido en su contrato de adhesión.

En caso de no recibirse el pago dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a dicha fecha, “EL PROVEEDOR” podrá proceder con la **suspensión temporal del servicio**. Para reactivar los servicios, será responsabilidad del cliente **liquidar el monto pendiente**, así como **cubrir el cargo correspondiente por reactivación**, de acuerdo con las tarifas vigentes.

Asimismo, “EL PROVEEDOR” se reserva el derecho de **cancelar definitivamente los servicios contratados**, conforme a lo estipulado en el **Contrato de Adhesión**. En caso de que el cliente realice el pago en un **día inhábil bancario** (fines de semana o días festivos), el pago se verá reflejado en el sistema de “EL PROVEEDOR” hasta el **siguiente día hábil bancario**.

Para servicios que requieran instalación, el cliente deberá **realizar el pago correspondiente por concepto de instalación de manera previa** a la emisión de la orden de instalación.

## SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

“EL PROVEEDOR” podrá suspender el servicio del cliente en cualquiera de los siguientes casos:

1. **Falta de pago:** Cuando el cliente realice pagos parciales o no efectúe el pago total de sus servicios dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la fecha límite establecida.
2. **Uso indebido del equipo o servicios:** Si el cliente utiliza los equipos o servicios de forma contraria a lo estipulado en el contrato de adhesión o a las disposiciones legales aplicables en materia de telecomunicaciones, incluyendo la instalación de accesorios o dispositivos no autorizados por “EL PROVEEDOR”.
3. **Mandato judicial o administrativo:** Por orden de una autoridad judicial o administrativa competente.
4. **Negativa de acceso técnico:** Cuando el cliente impida el ingreso del personal técnico autorizado para realizar mantenimiento, reparación o verificación del equipo.
5. **Provisión de información falsa:** Si el cliente ha entregado a “EL PROVEEDOR” documentos o datos falsos o alterados.
6. **Robo de equipo:** En caso de que el cliente sustraiga, retenga o no devuelva equipos propiedad de “EL PROVEEDOR”.

7. **Reventa o cesión no autorizada:** Si el cliente revende o cede, total o parcialmente, los servicios contratados sin autorización previa y por escrito de **“EL PROVEEDOR”**.
8. **Actividades ilegales:** Si el cliente incurre en actos fraudulentos, delictivos o cualquier actividad contraria a la ley.
9. **Causas imputables al cliente:** Cualquier otra causa atribuible al cliente que imposibilite a **“EL PROVEEDOR”** el cumplimiento del contrato de adhesión.

La **suspensión del servicio no implica la terminación del contrato**, por lo que el cliente continuará siendo responsable del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, incluyendo el pago de los adeudos generados durante el periodo de suspensión.

En caso de que el cliente **no subsane la causa de la suspensión** dentro de los 60 (sesenta) días naturales posteriores a la fecha de suspensión, **“EL PROVEEDOR”** se reserva el derecho de **rescindir el contrato** y cancelar de forma definitiva los servicios contratados.

## CANCELACIÓN DEL SERVICIO POR ADEUDO

**“EL PROVEEDOR”** podrá proceder con la **cancelación definitiva de los servicios contratados** en caso de que el cliente mantenga adeudos vencidos por un periodo superior a 60 (sesenta) días naturales, contados a partir de la fecha límite de pago.

Antes de efectuar la cancelación definitiva, **“EL PROVEEDOR”** **notificará al cliente** sobre dicha situación mediante una llamada telefónica o correo electrónico registrado en su cuenta.

La **cancelación de los servicios no exime al cliente** de las siguientes obligaciones:

- **Devolver los equipos** propiedad de **“EL PROVEEDOR”**.
- **Cubrir los adeudos pendientes**, incluyendo rentas no devengadas según lo estipulado en el contrato.
- **Pagar las penalidades** correspondientes por incumplimiento, conforme a las condiciones establecidas en el contrato de adhesión.

## REANUDACIÓN Y/O RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio, el cliente podrá solicitar su **reanudación y/o reconexión**, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

1. **Pago total de adeudos:** Liquidar los montos vencidos correspondientes al servicio.
2. **Retiro de equipos no autorizados:** Retirar cualquier accesorio o equipo ajeno a los proporcionados por **“EL PROVEEDOR”**. En su caso, también deberá cubrir los **cargos por daños y perjuicios** ocasionados.
3. **Acceso técnico:** Permitir el acceso al personal técnico autorizado para llevar a cabo las labores de mantenimiento, reparación o revisión de los equipos instalados.

4. **Cumplimiento de orden judicial o administrativa:** En caso de suspensión por disposición de autoridad, deberá haberse cumplido el término establecido en dicha resolución.
5. **Requisitos administrativos:** Cumplir con los requisitos establecidos por “EL PROVEEDOR” para la reactivación del servicio. Si el cliente desconoce dichos requisitos, podrá solicitarlos a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en este Código de Prácticas Comerciales.

Para concretar la reanudación del servicio, el cliente deberá **pagar el cargo correspondiente por reconexión**, conforme a las tarifas vigentes.

## CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS

### 1. Cancelación Previa a la Instalación del Servicio

Para iniciar el proceso de cancelación antes de que se realice la instalación, el **titular de la cuenta o servicio** deberá enviar un **correo electrónico exclusivamente a [contacto@red-net.com.mx](mailto:contacto@red-net.com.mx)**, incluyendo la siguiente información:

- Número de cliente o nombre del titular del servicio.
- En caso de tener múltiples servicios contratados, especificar cuál o cuáles se desean cancelar.
- Motivo de la cancelación.

Si el titular del servicio es una persona física, podrá gestionar la cancelación directamente o a través de un representante legal debidamente acreditado.

Una vez recibida la solicitud, un **ejecutivo** confirmará su recepción, asignará un número de folio y procesará el caso. El procedimiento tomará un **máximo de 72 horas**, al término del cual se notificará al cliente sobre la finalización del proceso.

En caso de que el cliente **cancele su solicitud de servicio antes de la instalación**, se procederá con la **devolución del monto pagado por concepto de instalación**, si lo hubiera.

## CANCELACIÓN POSTERIOR A LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Una vez instalado el servicio, la solicitud de cancelación también deberá realizarse mediante **correo electrónico a [contacto@red-net.com.mx](mailto:contacto@red-net.com.mx)**, e incluir la siguiente información:

- Número de cliente o nombre del titular del servicio.
- Especificar cuál o cuáles servicios desea cancelar, en caso de tener varios activos.
- Indicar la fecha a partir de la cual desea que se cancele el servicio.
- Motivo de la cancelación.

Al igual que en el caso anterior, la solicitud podrá ser realizada por el titular o por un representante legal autorizado. El **ejecutivo** confirmará la recepción del correo, asignará un

número de folio y gestionará el proceso de cancelación en un **plazo máximo de 72 horas**, notificando al cliente una vez concluido.

Si el contrato incluye un **plazo mínimo de permanencia** que aún no se ha cumplido, se informará al cliente sobre:

- El tiempo restante del plazo de permanencia.
- La **penalización aplicable**, conforme a la regulación del IFT:
  - 20% de las rentas no devengadas.
  - Costo total de la instalación ejecutada, o el monto proporcional si se pagó una cantidad parcial.

La cancelación será procesada **una vez realizado el pago correspondiente de la penalización** (si aplica). El ejecutivo acordará con el cliente la **fecha de suspensión del servicio**, así como el **retiro del equipo** propiedad de “EL PROVEEDOR”.

El cliente deberá **permitir la recolección de los equipos** en un plazo no mayor a **10 días hábiles** contados a partir de la fecha de suspensión del servicio.

## SERVICIOS ADICIONALES

“EL PROVEEDOR” podrá ofrecer servicios adicionales a los contratados, siempre que cuente con la autorización o haya realizado el aviso correspondiente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), según lo estipulado en la normativa aplicable.

La información sobre los servicios adicionales disponibles será publicada en el sitio web oficial de “EL PROVEEDOR”: <https://red-net.com.mx/>. El suscriptor podrá manifestar su interés en contratar uno o más servicios adicionales mediante los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** [contacto@red-net.com.mx](mailto:contacto@red-net.com.mx)
- **Vía telefónica:** 951 310 2277
- **Centros de Atención a Clientes:** La ubicación puede consultarse en el sitio web mencionado.

Antes de concretar la contratación, “EL PROVEEDOR” deberá **obtener el consentimiento expreso** del cliente, quien deberá confirmar que ha sido debidamente informado sobre las características, condiciones y costos del servicio adicional, y que acepta los términos correspondientes.

Una vez otorgado el consentimiento, “EL PROVEEDOR” procederá a la activación del servicio adicional **dentro de un plazo no mayor a 48 horas**, salvo que se indique un periodo distinto en las condiciones específicas del servicio.

El suscriptor recibirá una **notificación de confirmación** a través del medio de contacto previamente seleccionado, indicando que el servicio adicional ha sido activado exitosamente.

Los cargos correspondientes al servicio adicional contratado se incluirán en la **factura inmediata posterior a la activación**, claramente desglosados para garantizar la transparencia en la facturación.

## CANCELACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

Si el cliente desea cancelar uno o más servicios adicionales, deberá comunicarse con **“EL PROVEEDOR”** a través de cualquiera de los medios de contacto oficiales. Para facilitar la gestión, deberá proporcionar:

- El **número de contrato de adhesión**, y
- El **nombre del servicio adicional** que desea cancelar.

Una vez recibida la solicitud, **“EL PROVEEDOR”** confirmará su recepción y procederá con la cancelación en un plazo máximo de **cinco (5) días naturales**. Durante este proceso, el cliente podría ser contactado para validaciones adicionales o para confirmar ciertos detalles.

Al concluir la cancelación, el cliente recibirá una **notificación oficial de confirmación**, indicando que el servicio adicional ha sido desactivado.

## ASISTENCIA DE SOPORTE TÉCNICO Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS

A través del **menú telefónico, sitio web oficial** o cualquier otro canal habilitado por **“EL PROVEEDOR”**, los **clientes y prospectos** podrán comunicarse con las distintas áreas del Centro de Atención para:

- Contratar nuevos servicios
- Reportar fallas o interrupciones
- Presentar quejas o aclaraciones
- Consultar saldos y estados de cuenta
- Solicitar servicios administrativos adicionales

En todos los casos, se otorgará al cliente un **número de folio** para el seguimiento puntual de su solicitud. Este servicio de atención está disponible **las 24 horas del día, los 365 días del año**.

Algunas solicitudes podrán generar cargos adicionales, los cuales serán informados al cliente con anticipación antes de su ejecución. Estos cargos también podrán ser consultados en nuestra página web, dentro de los Términos y Condiciones del servicio o en la Tarifa correspondiente vigente.

## SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

### 1. Reubicación de Equipos

Si el cliente desea cambiar de ubicación sus equipos, deberá **contactar a “EL PROVEEDOR”** para coordinar la reubicación con personal capacitado. Si el cliente realiza la reubicación por su cuenta y causa daños a la instalación, **“EL PROVEEDOR”** podrá cobrar los costos de reparación correspondientes.

### 2. Cambio de Número Telefónico

Para solicitar un cambio de número telefónico, el cliente deberá enviar su solicitud a través del correo electrónico [contacto@red-net.com.mx](mailto:contacto@red-net.com.mx). Un ejecutivo especializado le brindará atención personalizada.

### 3. Cambio de Domicilio del Servicio

En caso de mudanza, el cliente podrá solicitar el **traslado de su servicio al nuevo domicilio**, sujeto a un **dictamen de factibilidad técnica**.

- Si la instalación es viable, se aplicará el cargo correspondiente al “Cambio de Domicilio”, el cual se reflejará en la siguiente factura.
- Si no es factible brindar el servicio en el nuevo domicilio, el cliente podrá **rescindir el contrato sin penalización**, debiendo **pagar cualquier adeudo pendiente y devolver los equipos en buen estado**.

### 4. Cesión de Derechos

Los clientes bajo contrato con plazo mínimo de permanencia podrán **ceder sus derechos contractuales** siempre y cuando:

- Estén al corriente en sus obligaciones.
- El cedente y el cesionario firmen un **contrato de cesión de derechos** con identificación vigente.
- Si son personas morales, el firmante deberá acreditar sus facultades legales.

**“EL PROVEEDOR”** podrá **rechazar la cesión** si el cesionario representa un riesgo de incumplimiento conforme a sus políticas internas.

Para iniciar el trámite, el cliente deberá comunicarse al **951 310 2277**, donde un ejecutivo lo guiará en el proceso.

## 5. Cambios en el Servicio Contratado

### a. Si no hay plazo mínimo de permanencia:

El cliente podrá **modificar su paquete** (aumentar o reducirlo), sin costo adicional siempre que no se requiera una adecuación técnica.

- Si se requiere adecuación técnica, se informará al cliente el **costo**, que deberá pagarse **antes de aplicar el cambio**.

### b. Si existe plazo mínimo de permanencia:

- Podrá modificarse el paquete, pero si se reduce el valor del servicio, el cliente deberá pagar una **penalidad equivalente al 20% de la diferencia de rentas** por los meses restantes del contrato.
- Los cargos de penalidad **no son reembolsables**, incluso si el cliente decide regresar a su paquete original.
- Toda adecuación técnica necesaria también deberá ser cubierta por el cliente antes de ejecutar el cambio.

**EL PROVEEDOR** pondrá a disposición de sus clientes un **Catálogo de Trámites**, el cual incluirá información detallada sobre los procesos administrativos disponibles, requisitos y tiempos de respuesta. Este catálogo podrá ser **consultado en todo momento** a través de la página web oficial: <https://red-net.com.mx/>

## EQUIPOS

Para hacer uso del servicio contratado, el **cliente** deberá contar con un **equipo terminal compatible**, el cual puede:

- Ser de su **propiedad**
- Ser **proporcionado en comodato** por **EL PROVEEDOR**
- Ser adquirido mediante **compra-venta** con **EL PROVEEDOR**

Los **equipos terminales** necesarios para el uso de los servicios de telecomunicaciones podrán ser elegidos libremente por el cliente, siempre que se encuentren **homologados** conforme a las **Disposiciones Técnicas del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)**.

### 1. Requisitos Técnicos y Compatibilidad

Antes de la contratación, **EL PROVEEDOR** informará al cliente sobre los **requerimientos mínimos del equipo** necesarios para garantizar el funcionamiento del servicio. Asimismo, el cliente debe contar con dispositivos funcionales capaces de conectarse al módem, ya sea propio o proporcionado por **EL PROVEEDOR**.

## 2. Equipos en Comodato

Cuando el equipo sea proporcionado en **comodato**, quedará registrado en la **Orden de Trabajo** o **Carta de Aceptación** correspondiente. Desde su instalación, el cliente se constituye como **depositario** y responsable de su resguardo y buen uso, conforme al **Contrato de Adhesión** y los **Términos y Condiciones del Servicio**.

## 3. Equipos en Compra-Venta

Si el equipo es adquirido mediante **compra-venta**, este puede estar **bloqueado** para su uso exclusivo en la red de **EL PROVEEDOR**. Una vez que el cliente liquide el **pago total del equipo**, podrá solicitar el **desbloqueo** correspondiente.

En caso de **terminación, cancelación o rescisión** del contrato, el cliente se obliga a pagar el **remanente del valor del equipo** en un plazo no mayor a **10 días naturales**, a partir de la notificación de terminación. Una vez liquidado el importe, **EL PROVEEDOR** entregará la factura correspondiente.

## 4. Garantías

- **Cobertura:** El equipo contará con una garantía de **90 (noventa) días directamente con “EL PROVEEDOR”**. Posteriormente, **aplicará la garantía otorgada por el fabricante** conforme a sus términos y condiciones.
- **Procedimiento para hacerla válida:**
  1. Acudir a cualquier centro de atención de **EL PROVEEDOR** con la orden de trabajo o contrato.
  2. Entregar el equipo para revisión.
  3. Una vez que **“EL PROVEEDOR”** haya evaluado el equipo, se indicará si la garantía corresponde ser atendida por **“EL PROVEEDOR”** o por el fabricante, y se informará al cliente si procede su aplicación.
  4. Si la garantía es válida, el equipo será **reparado o reemplazado**.
  5. En algunos casos, se podrá entregar **un equipo de reemplazo temporal** en comodato.
- **Exclusiones:** Aplican las restricciones establecidas por el fabricante.

**Responsabilidad del proveedor:** se limita a gestionar la garantía ante el fabricante.

## 5. Fallas Fuera de Garantía

En caso de fallas fuera del período de garantía, **EL PROVEEDOR** informará al cliente el procedimiento y posibles costos para reparación o reemplazo del equipo.

Si el equipo se encuentra en reparación **y no se entrega un reemplazo**, se suspenderá el **cobro del servicio** durante ese periodo. Esta suspensión **no aplicará** si el cliente continúa usando el servicio a través de otro equipo de su propiedad.

## 6. Robo y Extravío

En caso de **robo, extravío** o cualquier situación que pudiera derivar en el uso del servicio sin consentimiento del cliente, este deberá **solicitar la suspensión inmediata** del servicio mediante los canales de contacto indicados en su contrato.

## 7. Información Técnica del Equipo

Cuando el equipo sea proporcionado por **EL PROVEEDOR**, se informará al cliente de forma clara y previa sobre:

- Características técnicas
- Marca y modelo
- Compatibilidad y funcionalidades especiales (incluyendo accesibilidad)
- Políticas de garantía
- Mecanismos para hacerla válida

En caso de no contar con el equipo necesario o si el mismo no cumple con los requisitos para operar el servicio en las condiciones pactadas, **EL PROVEEDOR** informará oportunamente al cliente antes de formalizar la contratación.

## CONFIDENCIALIDAD

“**EL PROVEEDOR**” reconoce y acepta que los datos personales del cliente serán tratados y protegidos conforme a lo establecido en la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, así como en el **Aviso de Privacidad** de la empresa, el cual está disponible para consulta en su página web.

Toda la información personal recopilada por “**EL PROVEEDOR**” para la prestación de los servicios será tratada con **estricta confidencialidad** y únicamente podrá ser divulgada cuando exista una solicitud expresa de una **autoridad judicial competente**, mediante resolución debidamente **fundada y motivada**.

## CUMPLIMIENTO

Conforme a las obligaciones legales aplicables, toda la información contenida en el presente **Código de Prácticas Comerciales** podrá ser consultada de forma accesible y actualizada en el sitio **web** de **EL PROVEEDOR**:

<https://red-net.com.mx/>

## GLOSARIO

- **Autoridades:** El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y/o la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Son las entidades ante las cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura y otros trámites que requieren su aprobación o autorización conforme a las facultades que les otorga la legislación vigente.
- **Concesión:** Título de concesión única otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) que autoriza a "EL PROVEEDOR" a ofrecer servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión.
- **Concesionario:** "EL PROVEEDOR", persona física o moral concesionaria de los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con la concesión otorgada por el IFT.
- **Cliente:** Persona física o moral que contrata los servicios prestados por "EL PROVEEDOR" y que tiene derecho a los beneficios establecidos por la ley. El Cliente será responsable de cumplir con todas las obligaciones establecidas en el presente contrato, independientemente de la persona que haga uso de los servicios contratados.
- **Tarifa:** Importe en moneda nacional que el Cliente debe pagar mensualmente por la prestación de los servicios contratados, conforme a los impuestos aplicables.
- **Costo por Reanudación del Servicio:** Cargo adicional que se aplica si el Cliente no paga los servicios contratados dentro del plazo estipulado (fecha límite de pago). Esta tarifa está registrada ante el IFT.
- **Equipos:** Equipos terminales homologados que "EL PROVEEDOR" proporcionará al Cliente para la prestación de los servicios contratados. Estos equipos no podrán ser adquiridos por el Cliente en otro establecimiento, ya que su diseño, software y hardware son exclusivos para la tecnología utilizada por "EL PROVEEDOR".
- **Fecha de Corte:** Último día de cada periodo de facturación. Esta fecha se indicará en el estado de cuenta y/o factura, que será enviado al Cliente de manera gratuita por correo electrónico o a su domicilio, según lo acordado.
- **Fecha Límite de Pago:** Día señalado cada mes por "EL PROVEEDOR" para que el Cliente realice el pago correspondiente a los servicios contratados del periodo de facturación. Esta fecha estará disponible en el estado de cuenta que recibirá el Cliente por los medios pactados.
- **IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones, o cualquier otra entidad del Gobierno Federal de los Estados Unidos Mexicanos que se encargue del control de los servicios contemplados en el presente Código de Prácticas Comerciales.
- **Periodo de Facturación:** Período de 30 (treinta) días naturales durante el cual se prestan los servicios contratados. Este período es determinado por la fecha de

contratación y se utiliza para calcular el monto total a pagar, el cual se detalla en el estado de cuenta o factura emitido por "EL PROVEEDOR" de manera mensual.

- **Servicios Contratados:** Servicios de acceso a Internet que "EL PROVEEDOR" ofrece al Cliente de acuerdo con los términos establecidos en el contrato.
- **Sistema de Pago:** Forma de pago seleccionada por el Cliente para el abono de los servicios contratados.
- **Velocidad (de la Banda Ancha):** Medición de la velocidad de acceso a Internet, expresada en bits por segundo (bps). Las velocidades comunes incluyen kilobits por segundo (Kbps) o megabits por segundo (Mbps).
- **CAT:** Centro de Atención Telefónica de "EL PROVEEDOR", disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante todo el año.
- **CAC (Centro de Atención a Clientes):** Se entiende como el servicio integral de atención al cliente proporcionado por "EL PROVEEDOR"
- **Servicio:** Provisión de acceso a Internet ofrecido por "EL PROVEEDOR" bajo los paquetes de tiempo o datos establecidos, conforme a las tarifas vigentes y velocidades registradas ante el IFT. Los servicios podrán ampliarse mediante el registro de nuevas tarifas y su correspondiente aviso al IFT.
- **Acceso a Internet o Conexión a Internet:** Sistema de enlace que permite a los dispositivos, como computadoras o móviles, conectarse a Internet, facilitando la visualización de páginas web y el acceso a otros servicios como correo electrónico, mensajería instantánea, transferencia de archivos (FTP), entre otros.
- **Nombre Comercial:** Se refiere a nombre utilizado por el concesionario de los servicios.