



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO FIJO DE INTERNET SOLUCIONES EN REDES INTERNET Y TECNOLOGIA,

S.A. DE C.V.

RED-NET

1. Introducción

SOLUCIONES EN REDES INTERNET Y TECNOLOGIA, S.A. DE C.V. (en adelante, "EL PROVEEDOR") ofrece a sus clientes servicios fijos de acceso a Internet a través de fibra óptica y microondas, con una variedad de planes que incluyen velocidades simétricas y asimétricas, dependiendo de la disponibilidad en la zona donde se prestará el servicio.

La provisión de los servicios dependerá de la disponibilidad y cobertura de la red de "EL PROVEEDOR". 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.

2. Contratación del Servicio

- Los servicios, así como sus respectivos cargos, están sujetos a los términos y condiciones establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y el Contrato de Adhesión celebrado entre el cliente y "EL PROVEEDOR".
- Para disfrutar de los servicios, el cliente debe estar dentro de la zona de cobertura de "EL PROVEEDOR". La cobertura disponible puede ser consultada en la página web: <https://red-net.com.mx/>
- El cliente puede solicitar el servicio contactando al centro de atención a clientes a través de los siguientes medios: contacto@red-net.com.mx y/o número telefónico 951 310 2277. Un asesor proporcionará información detallada y, tras evaluar la factibilidad de la instalación, podrá proceder con la contratación.



3. Plazo mínimo de permanencia

- La contratación de los servicios de “EL PROVEEDOR” podrá estar sujeta a un plazo mínimo de permanencia de doce (12) meses, el cual será establecido, aceptado y/o solicitado por el cliente al momento de la contratación.
- El plazo mínimo de permanencia comenzará a contarse a partir de la fecha de instalación y activación del servicio.
- Durante la vigencia de este plazo mínimo, “EL PROVEEDOR” garantiza que la tarifa contratada no será modificada, asegurando al cliente estabilidad en los costos del servicio. Asimismo, “EL PROVEEDOR” se compromete a notificar al cliente con al menos treinta (30) días de anticipación sobre la finalización del plazo mínimo de permanencia correspondiente al servicio contratado.
- Una vez concluido dicho plazo, el cliente podrá continuar utilizando el servicio sin restricciones y, en caso de desearlo, solicitar la cancelación del contrato en cualquier momento, sin penalización alguna.
- En caso de que el presente contrato sea celebrado por tiempo indefinido, EL PROVEEDOR podrá modificar las tarifas, planes, condiciones comerciales o características del servicio en cualquier momento, previa notificación al CLIENTE con al menos 30 días naturales de anticipación, a través de cualquier medio físico o electrónico, digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.
- En caso de que EL CLIENTE no esté de acuerdo con las modificaciones realizadas por EL PROVEEDOR, podrá solicitar la terminación del contrato sin penalización alguna antes de la entrada en vigor de los cambios notificados.
- Asimismo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, sin responsabilidad adicional, mediante aviso previo por los mismos medios antes señalados con al menos dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado.
- Las modificaciones no afectarán obligaciones pendientes de pago generadas con anterioridad a la fecha de terminación del contrato.

4. Costo de instalación

- La contratación de los servicios de “EL PROVEEDOR” requiere de un pago por instalación de \$3,000.00 M.N. (Tres mil pesos 00/100 Moneda Nacional) por cada servicio solicitado, incluye IVA. Dicho costo será de acuerdo con el servicio contratado y podrá ser cubierto a elección del cliente, mediante cargo a tarjeta de débito o



depósito bancario en efectivo en el centro de atención a clientes el cual podrá ser consultado en la página web <https://red-net.com.mx/> .

Si el cliente cuenta con equipo propio, la instalación se realizará sin costo al momento de la contratación.

- En caso de que el cliente cancele su solicitud y requiera devolución del pago por concepto de instalación antes de llevar a cabo la instalación del servicio, o si no se pueda concretar dicha instalación por falta de factibilidad técnica, deberá solicitarlo a “EL PROVEEDOR” mediante solicitud formal por correo electrónico contacto@red-net.com.mx. La devolución se realizará por el medio en que se efectuó el pago. La solicitud formal deberá ir acompañada de su comprobante de pago, identificación del titular del servicio, y, en su caso, los datos de la cuenta bancaria para recibir la devolución. En aquellos casos en que el cargo se haya realizado con tarjeta débito o transferencia electrónica de fondos, la devolución se realizará única y exclusivamente a la cuenta de la que se originó el pago.
- El cliente que desee cancelar el servicio deberá sujetarse a las penalidades referentes a los descuentos por costo de instalación establecidas en el Contrato de adhesión.

5. Condiciones generales

- Todos los productos y servicios están sujetos a cobertura y factibilidad técnica.
- Los servicios de “EL PROVEEDOR” están destinados para uso residencial (hogar) o empresarial (negocio). El uso de los servicios debe ser conforme al servicio contratado. El uso de los servicios de Internet para el hogar debe reflejar el consumo de un solo hogar y ser acorde a las necesidades personales de sus miembros, sin fines de lucro ni especulación comercial.
- Todos los precios son mensuales, excepto cuando se indique algo distinto. Incluyen impuestos, están expresados en Moneda Nacional y están registrados ante el Buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones.
- Los servicios se cobran en modalidad prepago.
- El ciclo de facturación comienza el a partir de la Instalación y activación del servicio.



- Los métodos y referencias de pago se encuentran descritos en el recibo mensual que emite “EL PROVEEDOR”, y también podrán ser consultados en el momento de la contratación, así como en la página web <https://red-net.com.mx/>.
 - El costo de instalación debe realizarse anticipadamente antes de la entrega del servicio.
 - El pago del servicio deberá reflejarse antes de los 5 días después de la fecha de corte para evitar la suspensión del servicio.
 - Los servicios contratados no podrán ser compartidos.
 - En ciertas circunstancias, es probable que algunos cargos puedan aplicarse por cada ocasión:
 1. Por la visita técnica por cambio de domicilio, se realizará un cargo de \$350.00 M.N. (Trecientos cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional) por cada servicio solicitado, incluye IVA.
 2. Por Atención a Fallas No Imputables a “EL PROVEEDOR”. En aquellos casos en que la solicitud de servicio técnico derive de causas ajenas a la responsabilidad de “EL PROVEEDOR”, tales como daño, rotura, presencia de plagas u otras afectaciones en los equipos no atribuibles a fallas de instalación, mantenimiento o negligencia por parte de “EL PROVEEDOR”, se aplicará un cargo de \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N., IVA incluido) por cada visita o servicio técnico solicitado o en su caso cambio de equipo.
 3. El cargo por la reanudación o reconexión, cuando el cliente sufra la suspensión de sus servicios por falta de pago, será de \$50.00 M.N. (cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional) por cada ocasión, incluye IVA.
 - “EL PROVEEDOR” proporciona los equipos terminales para prestar los servicios de Internet, para lo cual el cliente deberá firmar un pagaré por los equipos entregados en comodato para recibir el servicio. El cliente es responsable del cuidado y buen uso del equipo.
- 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.

Los equipos entregados en compra-venta tiene un valor de \$3,000.00.

- El cliente podrá realizar cualquier consulta o gestión sobre los servicios contratados comunicándose al **951 310 2277**, las 24 horas, los 7 días de la semana, a través de los siguientes medios: contacto@red-net.com.mx y <https://red-net.com.mx/>.
- El cliente podrá solicitar su factura en el siguiente número de contacto y/o correo electrónico.

- Más información sobre los servicios puede consultarse en la página web <https://red-net.com.mx/>.

6. Cancelación de los servicios

- Para solicitar la cancelación de su servicio, el cliente debe hacerlo por escrito vía correo electrónico contacto@red-net.com.mx.
- En caso de que el cliente no devuelva los equipos terminales, o los devuelva en mal estado, deberá pagar a “EL PROVEEDOR” por cada uno de los equipos no devueltos o devueltos en mal estado. El costo del equipo será de \$2,100.00 M.N. (dos mil cien pesos 00/100 Moneda Nacional).
- Adicionalmente, si el cliente ha contratado los servicios de “EL PROVEEDOR” con un plazo mínimo de permanencia, y desea cancelar los servicios antes de cumplir dicho plazo, deberá pagar a “EL PROVEEDOR” la penalización correspondiente que resulte aplicable conforme al Contrato de Adhesión.

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 de la CRT:
 - 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”.

7. Condiciones de los Servicios de Internet

1. Servicios de Internet:

- Nuestros servicios de Internet para uso residencial o empresarial se brindan a través de Microondas a través de fibra óptica y microondas, con una variedad de planes que incluyen velocidades simétricas y asimétricas, según lo indicado en nuestra página web <https://red-net.com.mx/>
- La velocidad de navegación puede verse afectada por diversos factores. Las velocidades reales de conexión se ajustarán a las mínimas garantizadas, conforme a las tarifas registradas ante el IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones).

2. Uso Responsable del Servicio:

- El cliente debe asegurarse de que sus actividades no afecten ni degraden el uso de Internet de otros usuarios ni representen una carga excesiva para la red.
- El cliente también debe evitar cualquier acción que interfiera con la capacidad de “EL PROVEEDOR” para entregar y supervisar el servicio de Internet, los nodos de red, el backbone o cualquier otro servicio relacionado.
- En caso de uso excesivo del ancho de banda o de actividades que violen el propósito del servicio, “EL PROVEEDOR” se reserva el derecho de suspender el servicio de manera temporal o permanente, a su discreción.

Los servicios proporcionados por “EL PROVEEDOR” están diseñados conforme al servicio contratado, ya sea de carácter residencial o empresarial. El uso de cada



servicio deberá ajustarse estrictamente a las condiciones técnicas y operativas del plan correspondiente conforme a los siguientes:

Uso Residencial

a) Límites de Uso Residencial

- **Uso personal y doméstico:** El servicio de Internet Residencial está destinado exclusivamente para actividades cotidianas dentro del hogar, tales como navegación web, videollamadas, consumo de contenido en plataformas de streaming, juegos en línea, redes sociales y otras actividades de uso personal.
- **Consumo mensual razonable:** “EL PROVEEDOR” podrá aplicar políticas de gestión de tráfico en caso de detectarse consumos significativamente superiores al promedio del segmento residencial. Estas políticas pueden incluir la **reducción temporal de velocidad** o la **priorización del tráfico de otros usuarios**, con el fin de preservar la calidad general del servicio.

b) Prohibiciones de Uso Residencial

El servicio residencial **no podrá ser utilizado** para las siguientes actividades:

- Operación de servidores de alto consumo, como plataformas de streaming, servidores públicos de videojuegos o servicios de hosting.
- Distribución masiva de contenido, incluyendo el uso intensivo de torrents sin restricciones.
- Generación automatizada de tráfico excesivo, ataques a la red o cualquier actividad que comprometa la seguridad y estabilidad del servicio.

3. Soporte Técnico:

- El servicio de soporte técnico está disponible para los clientes que tengan contratado cualquier servicio de Internet con “EL PROVEEDOR”, siempre que no se trate de una falta de pago.
- Atención Telefónica: Disponibilidad las 24 horas, los 7 días de la semana. El número



de contacto es **951 310 2277** y se puede contactar también a través de contacto@red-net.com.mx.

- En caso de necesitar asistencia técnica en su domicilio, el servicio será proporcionado por personal autorizado de “EL PROVEEDOR”.

8. EQUIPOS:

- Los términos de entrega del equipo en comodato y condiciones estarán especificados en la Orden de Trabajo y en el contrato de adhesión.

Términos y Condiciones del Equipo:

- **Garantía:** El equipo tendrá la garantía que establezca el fabricante.
- **Procedimiento para hacer válida la garantía:**
 - Acudir a cualquier sucursal de “EL PROVEEDOR” con la orden de trabajo o caratula del contrato de adhesión.
 - Entregar el equipo dañado para que sea revisado por el fabricante.
 - Una vez recibida la revisión del fabricante, “EL PROVEEDOR” informará al cliente si la garantía es procedente. En caso de ser aceptada, el equipo será reparado o reemplazado.
 - En caso de que se proceda con la garantía, “EL PROVEEDOR” podrá entregar un equipo similar en comodato mientras se resuelve el caso.

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.



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 contactos indicados en su contrato.

- **Exclusiones de garantía:** Están sujetas a los términos y condiciones del fabricante.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad máxima de “EL PROVEEDOR” se limita a la gestión de la garantía ante el fabricante.

