

**CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES  
RURAL TECHNET, S.A.P.I. DE C.V.**

**ÍNDICE**

1. OBJETIVO;
2. SERVICIOS QUE PRESTA RURAL TECHNET S.A.P.I. DE C.V.;
  - 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS;
    - 2.1.1 ACCESO A INTERNET;
    - 2.1.2 TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS
  - 2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y FACTURACIÓN;
  - 2.3 PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;
3. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN LOS SERVICIOS;
4. ATENCIÓN AL USUARIO;
  - 4.1 CONTACTO;
  - 4.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;
- 5.1 BONIFICACIONES;
6. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;
7. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS;
  - 7.1 SUSPENSIÓN;
  - 7.2 CANCELACIÓN;
8. SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS;

## **1. OBJETIVO**

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los usuarios de RURAL TECHNET S.A.P.I. DE C.V. (en adelante "RURALNET") las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los usuarios de RURALNET en la página de Internet [www.ruralnet.mx](http://www.ruralnet.mx)

## **2. SERVICIOS QUE PRESTA RURAL TECHNET**

RURALNET presta el servicio de acceso a Internet (i) Residencial y (ii) HotSpot, en virtud de la Concesión Única para Uso Comercial, que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante "IFT") el día 26 de mayo de 2017.

### **2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **2.1.1. ACCESO A INTERNET**

RURALNET ofrece a sus usuarios el servicio de acceso a Internet en las zonas de cobertura que el IFT le autorice.

#### **2.1.2. TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS**

RURALNET ofrece a sus usuarios el servicio de transmisión bidireccional de datos en las zonas de cobertura que el IFT le autorice.

### **2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN**

RURALNET proporcionará el servicio de acceso a Internet con un ancho de banda, dependiendo el plan o paquete que el usuario elija.

### **2.3 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**

RURALNET cobrará al usuario en una sola exhibición el costo por el plan o paquete que el usuario elija.

## **3. TARIFAS**

Las tarifas por los servicios ofrecidos por RURALNET podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/) o en la página web de RURALNET en [www.ruralnet.mx](http://www.ruralnet.mx)

## **4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS:**

RURALNET prestará el servicio de acceso a Internet conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

RURALNET no es responsable por las interrupciones que se puedan generar por temas climáticos, cortes de energía, vandalismo y actos imprudenciales, sin embargo cuenta con la capacidad tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo el servicios de acceso a Internet contratado en el menor tiempo posible.

## **5. ATENCIÓN AL USUARIO**

### **5.1 CONTACTO**

- a) Teléfono: (444) 246 8955
- b) Para Soporte técnico las 24 horas del día, los 365 días del año: [soporte@ruralnet.mx](mailto:soporte@ruralnet.mx)
- c) Por carta a Avenida Muñoz 659 Interior, entre Avenida Hernán Cortés y Calle Rey Carlos, Colonia Los Reyes, San Luis Potosí, SLP, C.P. 78170.

### **5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES**

Para cualquier aclaración, RURALNET lo resolverá en 15 días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará procedente su aclaración.

### **5.3 BONIFICACIONES**

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, RURALNET bonificará al usuario 20% el monto del periodo de afectación.

Dicha bonificación se hará dentro de un máximo de 30 días naturales después de reportada la falla.

Las bonificaciones serán aplicables en caso de que:

- i) RURALNET no responda al usuario en un plazo a más tardar de 15 días hábiles a las consultas, aclaraciones y quejas que haga.
- ii) Si RURALNET incumple con los términos y condiciones del contrato.
- iii) Si RURALNET incumple con los parámetros de calidad establecidos.

## **6 CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO**

En el caso de que los planes y paquetes sufrieran algún cambio, RURALNET informará al usuario a través de su página web y/o por medio de correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios de los planes y paquetes, tiene el derecho de cancelar el servicio en el momento en que lo desee sin penalización alguna.

## **7 POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS**

### **7.1 SUSPENSIÓN**

RURALNET puede suspender los servicios del usuario sin responsabilidad alguna cuando:

- i) Para evitar daños o perjuicios a RURALNET por el mal uso del servicio, tales como los siguientes, los cuales señalamos de manera enunciativa, más no limitativa, la actualización de ilícitos, delitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa. En este caso RURALNET avisará al usuario de la suspensión mediante un correo electrónico.
- ii) Por orden de autoridad competente.

iii) El usuario comercialice, distribuya o revenda los servicios de acceso a Internet contratados a RURALNET.

RURALNET reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los incisos anteriores, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento, y pago por el servicio.

## **7.2 CANCELACIÓN**

El usuario puede cancelar en cualquier momento.

El costo pagado por los servicios de acceso a Internet no es reembolsable.

## **8 SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERIAS**

Para cualquier controversia, PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contrato. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.