

Términos y Condiciones:

¿Cuáles son las condiciones para el uso del servicio de conexión de red?

1. Para contratar los paquetes promocionados debe de estar dentro del area de cobertura.
2. Deberá firmar un contrato presentando información verídica y oficial.
3. Deberá de contestar una encuesta para garantizar una fuente de ingresos fiable.
4. Debe de contar un servicio de electricidad fiable como paneles solares o bien de una empresa proveedora.

1. ¿Cómo se manejan los pagos y facturación?

1. La facturación se genera cada día 28 de cada mes y se deberá de pagar el día 4 de cada mes siendo esta la fecha de vencimiento, se enviara al cliente un recordatorio de pago un día de antes de la fecha de vencimiento.
2. En caso de no pagar el servicio este podría ser cortado el días 8 del mes.
3. Aplicara un cargo de reconexión de \$50 pesos mexicanos que se reflejaran en la próxima facturación.
4. Deberá responsabilizarse del equipo, en caso de perdida del equipo deberá de cubrir el costo.
5. Deberá de cubrir el costo de instalación el cual puede variar dependiendo de la distancia y topología geográfica y tipo de tecnologías a implementar.
6. En caso de estar dentro del area de cobertura podrá diferir los pagos de la instalación en 12 mensualidades o bien apagarse a la promoción vigente.

¿Existe algún tipo de garantía o compromiso de servicio?

1. Estamos obligados una vez instalado el servicio a proporcionar el enlace de conexión a nuestra estación base ofreciendo una conexión

digna que permita la transmisión y recepción de datos y cumplir con nuestra política de calidad y de uso justo.

¿Cómo se resuelven los problemas técnicos o interrupciones del servicio?

1. Se revisara dentro de nuestros sistemas si existe algún problema o bloqueo, dándole a saber al cliente lo que puede estar mal.
2. En caso de que no se encuentren detalles en el sistema y veamos que exista dicho problema se agendara una visita técnica.
3. En caso de requerir cambios de equipo estos deberán de ser reemplazados por el especialista en campo, estos deberán apegarse a nuestro flujo de stock.
4. En caso de no contar con el stock necesario pasara al departamento de compras para su adquisición inmediata.
5. Los días que no se de una solución a la problemática y que el cliente no tenga el servicio se le bonificaran los días a su facturación pudiendo esta llegar a ceros.
6. Todos los cambios deben ser realizados por un técnico especializado de RuelasNet de lo contrario cualquier problema generado de esta mala practica sera sancionado.
7. Fallas por compartir el servicio con vecinos o terceros podrán ser causa de rescisión de contrato o penalizaciones.

¿Cuáles son las responsabilidades del cliente en relación con el equipo proporcionado?

1. Deberá resguardar y cuidar el equipo.
2. Nunca deberá manipular o alterar el hardware o software del dispositivo.
3. Deberá respetar el lugar de instalación.
4. En caso de requerir mover el servicio deberá contactar con un asesor.

¿Qué medidas de seguridad se deben seguir al utilizar el servicio?

- a) Es responsabilidad del Cliente protegerse de todo tipo de malware a si como hacer uso responsable de los sitios que podría visitar.
- b) Nunca deberá de manipular los dispositivos instalados.