

Contenido

1. Descripción.
2. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza.
3. Niveles y compromisos de calidad, quejas y bonificaciones.
4. Cancelaciones.
5. Atención a Clientes.

1.- Descripción de los servicios.

MI WIFI BY RETEMEX es un servicio de internet fijo inalámbrico, bajo la modalidad de prepago de 5, 10 o 20 MBPS (megabytes) de uso exclusivo para el hogar, con consumo ilimitado de datos, que es suministrado mediante un Módem, referido en lo sucesivo como el Equipo.

2.- Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza.

- EL CLIENTE podrá consultar el estado de sus servicios, así como gestionar recargas, cambios de servicio y, en su caso, cambios de domicilio, desde la página de internet o vía telefónica.
- La prestación del servicio se hará bajo la modalidad de prepago, de tal forma que una vez que EL CLIENTE cubra el cargo de suscripción, adquirirá y/o abonará saldo a su cuenta, el cual consumirá conforme a sus necesidades de conectividad, por lo que la contratación del servicio no está sujeta a plazo alguno.
- Todos los servicios están sujetos a la cobertura y a la disponibilidad de los servicios de la Red de Telecomunicaciones inalámbrica utilizada, a través de la cual se ofrece el servicio
- Todos los servicios no cuentan con roaming nacional ni internacional, por lo que LOS CLIENTES fuera de la cobertura no podrán usar este servicio.
- EL CLIENTE podrá solicitar la facturación de sus servicios a través de los diferentes medios de atención disponibles de RETEMEX, para tal fin deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes para hacerle llegar su factura a través del correo electrónico designado en la carátula del contrato de prestación de servicios.

MI WIFI BY RETEMEX

- Velocidades de internet: Hasta 5, 10 y/o 20 Mbps
- Todos los productos y servicios cuentan con un ciclo de 30 días naturales de servicio, que comenzarán a contar a partir de que los servicios sean activados. La cuota de datos mensual incluida en los servicios, no son acumulables para el siguiente ciclo o periodo de 30 días naturales, por lo que, éstos deberán de ser utilizados por EL CLIENTE dentro de los 30 días naturales de dicho periodo.
- Los servicios están destinados a un uso exclusivo del hogar y solo funcionarán en el domicilio informado designado por EL CLIENTE en la carátula del contrato de prestación de servicios. El Suscriptor podrá mover el modem sólo dentro de su mismo domicilio.
- EL CLIENTE podrá abonar saldo a sus servicios a través de cualquier medio disponible de RETEMEX; (ii) monedero electrónico y (iii) Openpay; tarjeta de crédito, débito, línea de captura. El saldo a favor de la cuenta se aplicará como una recarga al servicio originalmente contratado.
- El nuevo ciclo de servicio de 30 días naturales comenzará a contar, una vez que concluya el ciclo anterior. En caso de que el ciclo del servicio del CLIENTE haya concluido, al momento de que realice una recarga, se reflejará inmediatamente el servicio con un nuevo ciclo de 30 días naturales.
- En caso de que el ciclo del servicio del CLIENTE haya concluido, al realizar un cambio de servicio, se reflejará inmediatamente el servicio con un nuevo ciclo de 30 días naturales.
- No cambiar de domicilio la instalación original del Equipo, salvo que lo notifique previamente por escrito a RETEMEX, mínimo 10 días hábiles de anticipación, a la fecha en que EL CLIENTE desee hacer el cambio de domicilio, a efecto de que RETEMEX valide la existencia de productos disponibles y si en

el nuevo domicilio solicitado existe cobertura. Las partes acuerdan que el primer cambio de domicilio que solicite EL CLIENTE se hará sin costo y, que, a partir de la segunda solicitud de cambio de domicilio, cada cambio solicitado por EL CLIENTE tendrá un costo de \$100.00 (cien pesos 00/100) M.N.

Supuestos que pueden actualizarse durante el cambio de domicilio:

1. Si el nuevo domicilio no requiere un cambio de servicio (mantiene el mismo servicio), la actualización del nuevo domicilio aplicará inmediatamente.
2. Si el nuevo domicilio requiere un cambio de servicio, se ejecutarán los cambios hasta el fin del ciclo del servicio vigente.
3. Si el nuevo domicilio no tiene cobertura, EL CLIENTE seguirá disfrutando de sus servicios vigentes, hasta la conclusión de su ciclo de 30 días naturales.
4. Si EL CLIENTE cambia el Equipo a un domicilio diferente, sin notificar previamente a RETEMEX, el servicio será suspendido y el sistema solicitará a EL CLIENTE contactarse con nuestros medios de atención para reactivar los mismo, mediante un cambio de domicilio o regresar a la ubicación original, en el entendido que la suspensión del servicio no interrumpe el ciclo de vigencia de la recarga que esté corriendo.

Política de Uso Justo (PUJ). Es una regulación en la tasa de transferencia de la red, es decir, de la velocidad de navegación que aplicará cuando se rebase la cuota de datos establecida en la oferta contratada dentro de un periodo de 30 días naturales; esta regulación evita la sobresaturación de la red para que todos los usuarios puedan disfrutar de una adecuada experiencia de navegación. Las ofertas de RETEMEX cuentan con datos ilimitados y EL CLIENTE podrá navegar hasta la velocidad contratada, sin embargo, en caso de exceder la cuota de datos correspondientes a los 5, 10 o 20 Mbps, contratados, dentro del período de 30 días naturales, la velocidad de navegación disminuirá, primero a 1Mbps por un lapso de datos que difiere según el paquete contratado, y de exceder ese segundo grupo de datos, volverá a disminuir la velocidad de navegación a 128 kbps. EL CLIENTE podrá navegar normalmente al concluir su ciclo vigente de 30 días naturales y comenzar un nuevo ciclo, mediante el pago de una recarga; los datos incluidos que no hayan sido consumidos, no son acumulables para el siguiente ciclo.

3.- Niveles y compromisos de calidad, quejas y bonificaciones

Los niveles y compromisos de calidad que RETEMEX ofrece, se cumplirán en términos de la legislación vigente o del Contrato de Prestación de Servicios, según corresponda.

EL CLIENTE deberá comunicar en forma inmediata a RETEMEX las fallas o interrupciones que afecten su servicio; RETEMEX procederá a verificar el tipo de falla, a partir de que RETEMEX reciba la llamada respecto de las fallas y/o interrupciones en el servicio y con base en éste, dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no podrá exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido y en su caso, RETEMEX deberá observar las disposiciones en materia de Telecomunicaciones relacionadas con fallas; cuando el servicio no se preste por causas imputables a RETEMEX, éste compensará y bonificará al CLIENTE, el 10% (diez por ciento) del monto por el periodo de verificación.

Cuando la suspensión sea originada por caso fortuito o fuerza mayor y la misma tenga una duración de más de 24 horas consecutivas, siguientes al reporte que el CLIENTE haga a RETEMEX, ésta se compromete a hacer una bonificación del 20% del monto por el periodo de afectación, en la cuenta del CLIENTE.

RETEMEX dará aviso al CLIENTE, por cualquier medio, incluida la dirección de correo electrónico proporcionada por EL CLIENTE, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio, con una antelación mínima de 24 horas. Dicha circunstancia no podrá afectar el servicio por más de 24 horas.

4.- Cancelaciones

- La vigencia del presente contrato se entenderá indefinida, en razón que la modalidad de contratación es de prepago, pudiendo EL CLIENTE abonar saldo a su cuenta, siendo obligación de RETEMEX la de prestar el servicio de conectividad al CLIENTE, siempre y cuando haya efectuado la recarga correspondiente y activado el servicio.
- En caso de que EL CLIENTE se abstenga de realizar recarga alguna a su cuenta, para la reactivación del servicio, en un período continuo de 365 días ininterrumpidos, automáticamente quedará cancelada la cuenta, dándose por terminado el servicio y quedando EL CLIENTE obligado a devolver el Equipo.
- EL CLIENTE podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad, en los siguientes casos:
 - a) En caso de que RETEMEX haga caso omiso de cualquier solicitud de queja o ajuste, presentada por EL CLIENTE.
 - b) Por el incumplimiento de RETEMEX de cualquier disposición del presente contrato.
 - c) En caso de que RETEMEX modifique unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
 - d) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
 - e) Por incumplimiento de RETEMEX de cualquier disposición legal, reglamentaria, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier otra disposición en materia de telecomunicaciones.

5. - Atención a clientes

RETEMEX pone a disposición del CLIENTE, los siguientes medios para efectuar sus recargas y/o abonos, así como consulta de saldos, aclaraciones, reparaciones y quejas: (i) página de internet y/o (ii) vía telefónica. Los medios de atención al cliente, están disponibles las 24 horas, los 365 días del año.

- www.retemex.mx
- 55 8526 5469

Ciudad de México, a 1 de julio de 2023. Versión 02
Residencial Teleconectada Mexicana S.A. de C.V.