



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO FIJO DE INTERNET RADIOENLACES DEL SURESTE, S.A.S.

RDS

1. Introducción

RADIOENLACES DEL SURESTE, S.A.S. (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://rds-mx.net/>
- El cliente puede solicitar el servicio contactando al centro de atención a clientes a través de los siguientes medios: Radioenlacesdelsureste@gmail.com y/o número telefónico 934 126 56 50 y/o 934 110 80 57. 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, “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.

4. Costo de instalación

- La contratación de los servicios de “EL PROVEEDOR” requiere el pago de una cuota de instalación.

Para los servicios contratados en la localidad de Balancán, Tabasco, la cuota de instalación será de \$800.00 (ochocientos pesos 00/100 M.N.), IVA incluido, por cada servicio solicitado.

Para las localidades ubicadas fuera de Balancán, Tabasco, la cuota de instalación será de \$2,800.00 (dos mil ochocientos pesos 00/100 M.N.). No obstante, el monto definitivo será determinado una vez realizada la factibilidad técnica y aplicará únicamente para los servicios prestados mediante tecnología de **microondas**.

El costo de instalación corresponderá al 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. La ubicación y datos de contacto del Centro de Atención a Clientes podrán consultarse en el sitio web: <https://rds-mx.net/>.

- 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 Radioenlacesdelsureste@gmail.com. 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

5.1. Todos los productos y servicios están sujetos a cobertura y factibilidad técnica.

5.2. 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.

5.3. Todos los precios son mensuales, excepto cuando se indique algo distinto. Incluyen impuestos, están expresados en Moneda Nacional y están registrados ante Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) y pueden ser consultados buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones.

5.4. Los servicios se cobran en modalidad prepago.

5.5. El ciclo de facturación comienza el a partir de la Instalación y activación del servicio.

5.6. 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://rds-mx.net/>.

5.7. El costo de instalación debe realizarse anticipadamente antes de la entrega del servicio.

5.8. El pago del servicio deberá reflejarse antes de los 5 días después de la fecha de corte para evitar la suspensión del servicio.

5.9. Los servicios contratados no podrán ser compartidos.

5.10. En ciertas circunstancias, es probable que algunos cargos puedan aplicarse por cada ocasión:

- Por la visita técnica derivada de un cambio de domicilio, "EL PROVEEDOR" realizará un cargo de \$200.00 (doscientos pesos 00/100 M.N.), IVA incluido, por cada servicio solicitado, siempre que el nuevo domicilio se ubique en la localidad de Balancán Centro, Tabasco.
- En caso de que el cambio de domicilio se solicite hacia una localidad ubicada fuera de la zona de Balancán Centro, Tabasco, el cargo por dicho concepto será de \$800.00 (ochocientos pesos 00/100 M.N.), IVA incluido, por cada servicio solicitado.
- 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 \$150.00 (Ciento cincuenta pesos M.N.) por cada visita o servicio técnico solicitado o en su caso cambio de equipo.
- El cargo por la reanudación o reconexión, cuando el cliente sufra la suspensión de sus servicios por falta de pago, será de \$100.00 (Cien pesos M.N.) por cada ocasión, incluye IVA.

5.11. "EL PROVEEDOR" proporcionará al cliente los equipos terminales necesarios para la prestación del servicio de Internet, los cuales se entregarán en calidad de comodato.

El cliente se obliga a cuidar y utilizar adecuadamente el equipo y a devolverlo al término de la relación contractual, considerando únicamente el desgaste natural derivado de su uso normal.

En caso de que, al término de la vigencia del presente contrato, **EL CLIENTE** no devuelva los equipos entregados en comodato, deberá pagar a **EL PROVEEDOR**, en concepto de reposición del equipo, las siguientes cantidades:

- \$2,800.00 (Dos mil ochocientos pesos 00/100 M.N.) por cada equipo para microondas.
- \$800.00 (Ochocientos pesos 00/100 M.N.) por cada equipo de fibra óptica.

Dichos importes corresponden al costo de reposición de los equipos proporcionados en préstamo.

En caso de terminación, cancelación o rescisión del contrato, el cliente se obliga a devolver a “EL PROVEEDOR” el equipo entregado en comodato dentro de un plazo máximo de diez (10) días naturales, contados a partir de la fecha en que surta efectos dicha terminación.

5.12. El cliente podrá realizar cualquier consulta o gestión sobre los servicios contratados comunicándose al **934 126 56 50** y/o **934 110 80 57**, las 24 horas, los 7 días de la semana, a través de los siguientes medios: Radioenlacesdelsureste@gmail.com y <https://rds-mx.net/>.

5.13. El cliente podrá solicitar su factura en el siguiente número de contacto y/o correo electrónico.

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

6. Cancelación de los servicios

- Para solicitar la cancelación de su servicio, el cliente debe hacerlo por escrito vía correo electrónico Radioenlacesdelsureste@gmail.com.
- 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 \$2,800.00 (Dos mil ochocientos pesos 00/100 M.N.) por cada equipo para microondas.

\$800.00 (Ochocientos pesos 00/100 M.N.) por cada equipo de fibra óptica.

- 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://rds-mx.net/>.

- 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 Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) y pueden ser consultados buscador de Tarifas del Registro Público 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

Las características, alcances y limitaciones del servicio de Internet residencial dependen del plan contratado y de la cantidad de dispositivos o usuarios conectados simultáneamente.

Se consideran usos no permitidos o sujetos a restricción, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

- El consumo intensivo de ancho de banda mediante plataformas de streaming, servidores públicos o privados de videojuegos, servicios de hosting, o actividades similares, cuando excedan las capacidades del plan contratado o afecten la calidad del servicio.
- La distribución masiva de contenido, incluyendo el uso intensivo o continuo de redes P2P y torrents, sin las limitaciones propias de un uso residencial normal.
- La generación automatizada de tráfico excesivo, la realización de ataques a la red, intentos de intrusión, o cualquier actividad que comprometa la seguridad, integridad o estabilidad de la red y 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 **NUMERO DEL PROVEDOR** y se puede contactar también a través de **CORREO DEL PROVEDOR**.
- En caso de necesitar asistencia técnica en su domicilio, el servicio será proporcionado por personal autorizado de “EL PROVEEDOR”.

8. Equipos:

Términos y Condiciones del Equipo:

I. Equipos entregados en comodato

Garantía y responsabilidad

- El Cliente deberá acudir al centro de atención de “EL PROVEEDOR”, presentando la orden de trabajo o contrato correspondiente.

- Al recibir el equipo, “EL PROVEEDOR” realizará una valoración del equipo y entregará al Consumidor constancia de dicha valoración.
- Si de la revisión se determina que la falla es imputable a “EL PROVEEDOR”, éste realizará la reparación o sustitución sin costo alguno para el cliente.
- El tiempo que el equipo permanezca en revisión o reparación se suspenderá el cobro del servicio, siempre que no se haya entregado al cliente un equipo sustituto adicional que le permita continuar utilizando el servicio.

Fallas imputables al cliente

Se considerarán fallas o daños imputables al cliente, entre otros, los siguientes:

- a) Presencia de plagas (insectos, roedores u otros).
- b) Daños ocasionados por humedad, líquidos o exposición al agua.
- c) Daños derivados de variaciones de voltaje, descargas eléctricas o falta de protección eléctrica adecuada.
- d) Golpes, caídas, fracturas o daños físicos visibles.
- e) Manipulación, apertura, modificación o reparación del equipo por personas no autorizadas.
- f) Uso indebido, negligente o distinto al destinado para la prestación del servicio de Internet.
- g) Instalaciones internas del Consumidor en mal estado o incompatibles con el equipo.

En caso de que la falla no sea imputable a “EL PROVEEDOR”, éste entregará al cliente un informe técnico emitido por un centro de atención o servicio autorizado, indicando las causas de improcedencia de la garantía.

En dicho supuesto, el cliente deberá cubrir los costos de reparación, refacciones y mano de obra, sin que ello afecte la vigencia del contrato de prestación del servicio.

Suspensión del cobro y equipo sustituto

Durante el periodo de revisión o reparación del equipo, “EL PROVEEDOR” deberá suspender el cobro del servicio, salvo que:

- a) Se entregue al Consumidor un equipo sustituto con características similares, o
- b) El Consumidor continúe utilizando el servicio mediante un equipo de su propiedad.

Procedimiento de garantía

El Consumidor deberá presentar el equipo junto con la póliza de garantía y el contrato de adhesión.

“EL PROVEEDOR” realizará la valoración y revisión técnica correspondiente.

Si la falla es imputable a “EL PROVEEDOR” o al fabricante, el equipo será reparado o reemplazado sin costo.

En caso de improcedencia de la garantía, “EL PROVEEDOR” entregará al Consumidor un informe técnico por escrito, indicando claramente las causas.

II. Disposiciones generales

- En caso de fallas fuera del período de garantía, “EL PROVEEDOR” informará previamente al cliente el procedimiento y los costos estimados de reparación.
- “EL PROVEEDOR” será responsable por cualquier daño, pérdida parcial o total del equipo mientras éste se encuentre bajo su custodia para efectos de revisión, dictamen o reparación.
- El cobro del servicio se suspenderá conforme a la normativa aplicable, en tanto el equipo permanezca en revisión, salvo las excepciones previstas por la ley.



Responsabilidad: La responsabilidad máxima de “EL PROVEEDOR” se limita a la gestión de la garantía ante el fabricante.

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.

Para la **validación de robo o extravío**, se deberá presentar el **acta original correspondiente** emitida por la fiscalía del estado.

La denuncia o acta deberá cumplir con los **requisitos mínimos**, incluyendo:

1. Datos completos del denunciante (nombre, domicilio y contacto).
2. Descripción detallada del objeto robado o extraviado (marca, modelo, número de serie y características relevantes).
3. Fecha, hora y lugar en que ocurrió el robo o extravío.
4. Relato de los hechos que permita identificar cómo ocurrió el incidente.
5. Firma del denunciante y del funcionario que recibe la denuncia o acta.

En caso de que el Cliente no presente el acta original correspondiente, emitida por la Fiscalía del Estado, la garantía no será procedente y se cobrará al Cliente el costo total del equipo.