

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO FIJO DE INTERNET RIVERNET S. DE R.L. DE C.V.

### RIVERNET NETWORK

#### 1. Introducción

RIVERNET S. DE R.L. DE C.V., que opera comercialmente bajo el nombre **RIVERNET NETWORK** (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.

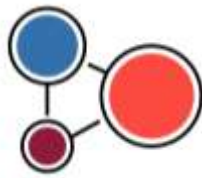
La provisión de los servicios dependerá de la disponibilidad y cobertura de la red de "EL PROVEEDOR". Para que "EL PROVEEDOR" pueda ofrecer el servicio en una ubicación específica, debe contar con la infraestructura y cobertura necesarias en dicha área. Para validar lo anterior, se llevará a cabo un estudio de factibilidad técnica, el cual determinará si existe la infraestructura requerida para brindar el servicio en esa zona.

Las velocidades, precios, tecnología, características, condiciones de instalación y, en su caso, plazo mínimo de permanencia serán los expresamente informados al cliente antes de contratar conforme a los establecido en la tarifa registrada y contrato de adhesión.

#### 2. Contratación del Servicio

El cliente podrá solicitar información o contratar el servicio a través de los canales oficiales de EL PROVEEDOR.

La información sobre cobertura, tarifas y servicios podrá consultarse en <https://rivernet.com.mx>. Para atención y gestiones, el cliente podrá comunicarse al teléfono 55 6552 2440 o al correo [atencion@rivernet.com.mx](mailto:atencion@rivernet.com.mx).



El cliente deberá proporcionar información veraz y mantener actualizados sus datos de contacto. Los avisos contractuales se enviarán por los medios y conforme a las reglas previstas en el contrato de adhesión.

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: [rivernet.com.mx](http://rivernet.com.mx).

El cliente puede solicitar el servicio contactando al centro de atención a clientes a través de los siguientes medios: [atencion@rivernet.com.mx](mailto:atencion@rivernet.com.mx) y/o número telefónico **55 6552 2440**. Un asesor proporcionará información detallada y, tras evaluar la factibilidad de la instalación, podrá proceder con la contratación.

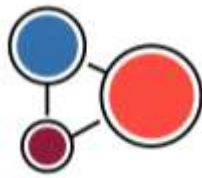
### **3. Plazo mínimo de permanencia**

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.



#### **4. Tarifas, Velocidades y Características del Servicio**

Las tarifas podrán comprender distintas velocidades y modalidades, incluidas conexiones simétricas o asimétricas. La velocidad contratada, las velocidades mínimas garantizadas cuando correspondan, la tecnología y demás características serán las señaladas en la oferta, tarifa y contrato aplicables.

La velocidad y el rendimiento percibidos pueden variar por factores como la capacidad del dispositivo del cliente, el tipo de conexión utilizada, el uso simultáneo de varios equipos, la congestión, el estado de la red, el servidor de destino y las condiciones técnicas del enlace.

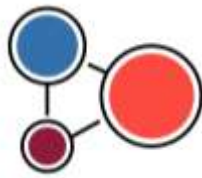
En servicios de fibra óptica, el rendimiento también puede depender del equipo terminal, los puertos de red, el cableado interno y la conexión Wi-Fi. En servicios de microondas, pueden influir la distancia al punto de acceso, obstáculos, alineación y ubicación de la antena, interferencias, clima y condiciones radioeléctricas.

Cuando una tarifa indique una velocidad simétrica, se entenderá que la velocidad de descarga y de carga contratada es la misma, sujeta a las condiciones técnicas y parámetros establecidos para ese servicio. Cuando la tarifa sea asimétrica, las velocidades de descarga y carga serán las indicadas en la oferta contratada.

La cantidad de dispositivos que pueden conectarse y la calidad de uso dependen de la velocidad contratada, la capacidad del equipo de red y las actividades simultáneas. Cualquier recomendación de dispositivos es orientativa y no constituye por sí misma una garantía de rendimiento para cada dispositivo.

#### **5. Instalación y Cargos Aplicables.**

La contratación de los servicios de “EL PROVEEDOR” requiere de un pago por instalación de \$1000.00 M.N. (Mil pesos 00/100 Moneda Nacional) por cada servicio solicitado, incluye IVA.



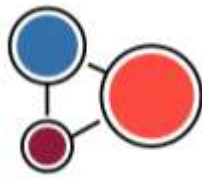
Dicho costo será de acuerdo con el servicio contratado y podrá ser cubierto a elección del cliente, mediante cargo a tarjeta de débito o depósito bancario en efectivo en el centro de atención a clientes el cual podrá ser consultado en la página web [rivernet.com.mx](http://rivernet.com.mx).

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 [atencion@rivernet.com.mx](mailto:atencion@rivernet.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.

Podrán aplicarse los siguientes cargos únicamente cuando correspondan, hayan sido informados al cliente:

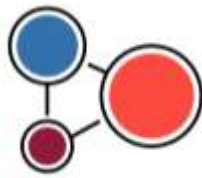
1. Por la visita técnica por cambio de domicilio, se realizará un cargo de \$200.00 M.N. (doscientos pesos 00/100 Moneda Nacional) por cada servicio solicitado, incluye IVA.
2. Por Atención a Fallas No Imputables a “EL PROVEEDOR”. En aquellos casos en que la solicitud de servicio técnico derive de causas 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, no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad, IVA incluido, por cada ocasión.
4. No se aplicarán cargos por visitas, reparaciones o fallas que sean responsabilidad de EL PROVEEDOR, ni se cobrará un servicio no solicitado o no autorizado, sin perjuicio de los supuestos previstos legalmente.

## 6. 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, incluyen impuestos, están expresados en Moneda Nacional y están registrados ante la comisión reguladora de Telecomunicaciones (CRT).
- 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 [rivernet.com.mx](http://rivernet.com.mx).



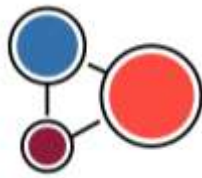
- El costo de instalación debe realizarse anticipadamente antes de la entrega del servicio.
- El pago del servicio deberá reflejarse antes de los 5 días después de la fecha de corte para evitar la suspensión del servicio.
- Los servicios contratados no podrán ser compartidos.
- En ciertas circunstancias, es probable que algunos cargos puedan aplicarse por cada ocasión:

## **7. Equipos, Comodato y Compraventa**

Para prestar el servicio, EL PROVEEDOR podrá proporcionar equipos terminales, por medio de comodato (préstamo) o compraventa

Cuando los equipos se entreguen en comodato, seguirán siendo propiedad de EL PROVEEDOR. El cliente deberá conservarlos, utilizarlos adecuadamente y permitir su devolución o retiro al terminar el servicio.

Si el cliente no devuelve un equipo en comodato, o lo devuelve con daños atribuibles a mal uso, negligencia o hechos imputables al cliente, podrá cobrarse el costo de reposición o reparación que corresponda, siempre que esté debidamente informado, justificado y previsto en la documentación contractual. El cargo establecido por la no devolución o por daños imputables al cliente será de \$1,000.00 M.N. (mil pesos 00/100 moneda nacional) por cada equipo. No se cobrará por desgaste normal ni por fallas cubiertas por garantía o atribuibles a EL PROVEEDOR.



Los equipos adquiridos mediante compraventa se registrarán por las condiciones de venta, garantía y pago informadas al cliente. Si el equipo tiene restricciones de uso en la red, estas deberán explicarse antes de la compra. Una vez liquidado el precio total, el cliente podrá solicitar el desbloqueo del equipo.

En caso de terminación del servicio, el cliente deberá devolver los equipos propiedad de EL PROVEEDOR en el plazo no mayor a 10 días naturales y ser entregados en el centro de atención de clientes del “EL PROVEEDOR”.

Los saldos pendientes por equipos comprados se cobrarán únicamente conforme al contrato de compraventa.

El cliente podrá realizar cualquier consulta o gestión sobre los servicios contratados comunicándose al **55 6552 2440**, las 24 horas, los 7 días de la semana, a través de los siguientes medios: [atencion@rivernet.com.mx](mailto:atencion@rivernet.com.mx) y [rivernet.com.mx](http://rivernet.com.mx).

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

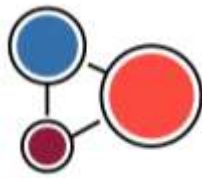
Más información sobre los servicios puede consultarse en la página web [rivernet.com.mx](http://rivernet.com.mx).

## **8. Garantías, Fallas Técnicas, Robo y Extravío**

Los equipos tendrán la garantía establecida por el fabricante y las garantías adicionales que correspondan conforme a la ley. EL PROVEEDOR orientará al cliente sobre el procedimiento para hacerla válida.

Para reportar una falla, el cliente podrá comunicarse al **55 6552 2440** o escribir a [atencion@rivernet.com.mx](mailto:atencion@rivernet.com.mx). EL PROVEEDOR podrá realizar pruebas remotas y, cuando sea necesario, programar una visita de personal autorizado.

Si el diagnóstico determina que la falla se debe a la red, instalación o equipo bajo responsabilidad de EL PROVEEDOR, la atención se realizará conforme al contrato y sin cargos



improcedentes al cliente. Si la falla deriva de daños causados por el cliente, intervención de terceros no autorizados, accidentes, plagas, variaciones eléctricas u otras causas no cubiertas, se informará previamente el diagnóstico y el costo aplicable antes de realizar trabajos facturables.

Si un equipo se encuentra en reparación, cualquier reemplazo temporal, ajuste de cobro o suspensión de cargos se realizará conforme al contrato de adhesión.

Los equipos adquiridos mediante compraventa contarán con una garantía de 90 (noventa) días naturales a partir de la fecha de compra o entrega, según corresponda. Una vez concluido este periodo, cualquier reclamación por garantía deberá gestionarse directamente con el fabricante, conforme a sus políticas, términos y condiciones aplicables.

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.

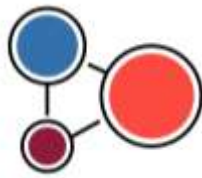
Si el equipo se encuentra en reparación **y no se entrega un reemplazo**, se suspenderá el **cobro del servicio** durante ese periodo. Esta suspensión **no aplicará** si el cliente continúa usando el servicio a través de otro equipo de su propiedad.

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.

## 9. Suspensión y Cancelación del Servicio

Para solicitar la cancelación de su servicio, el cliente debe hacerlo por escrito vía correo electrónico [atencion@rivernet.com.mx](mailto:atencion@rivernet.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 \$1,000.00 M.N. (mil 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.

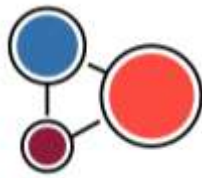
Si el contrato incluye un plazo mínimo de permanencia que aún no se ha cumplido, se informará al cliente sobre:

- El tiempo restante del plazo de permanencia.
- La penalización aplicable, conforme a la regulación del IFT:
  - 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”.

## 10. Privacidad y Datos Personales

Los datos personales del cliente serán tratados conforme al aviso de privacidad de **RIVERNET S. DE R.L. DE C.V.** y a la legislación aplicable. El cliente podrá consultar dicho aviso a través de los medios oficiales de EL PROVEEDOR.



EL PROVEEDOR utilizará los datos necesarios para gestionar la contratación, prestar y dar soporte al servicio, administrar pagos y cumplir obligaciones legales, de acuerdo con el aviso de privacidad aplicable.

## 11. Condiciones de los Servicios de Internet

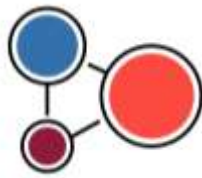
### 1. Servicios de Internet:

- Nuestros servicios de Internet para uso residencial o empresarial se brindan 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 [rivernet.com.mx](http://rivernet.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 CRT

### 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:

### 3. Uso Residencial

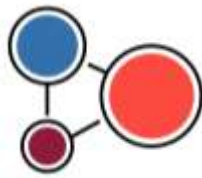
#### a) Límites de Uso Residencial

- **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:

- 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.

## 12. 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 **55 6552 2440** y se puede contactar también a través de [atencion@rivernet.com.mx](mailto:atencion@rivernet.com.mx).

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

