

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Uso de la página

Al permanecer navegando por la presente página web, acepta la adhesión a los siguientes términos y condiciones.

La presente página web está dirigida a público ubicado geográficamente en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Para poder hacer uso de la página web y contratar algún servicio el usuario o solicitante deberá ser mayor de edad de acuerdo con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos (18 años en adelante), tener capacidad natural y legal para poder contratar o ser representado por quien legalmente pueda hacerlo.

Las publicaciones realizadas por RIVERNET, S DE RL DE CV y/o sus subsidiarias y afiliadas (en lo sucesivo "RIVERNET") tiene por objeto informar a los usuarios respecto de los servicios ofrecidos por "RIVERNET ", y al público en general, la información relativa a la empresa y a los servicios que se ofrecen: tarifas, promociones, etc., " RIVERNET" podrá efectuar, en cualquier momento, modificaciones en la información contenida en su página web, sin que se entienda como cambio de condiciones para los usuarios vigentes.

La presente página web podrá consultar los diferentes productos y servicios (en lo sucesivo, los "Servicios y Productos") puestos a disposición por "RIVERNET" y/o sus subsidiarias y afiliadas. "RIVERNET" podrá modificar los Servicios y Productos de la página web en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso, sin que eso implique cambios a las condiciones de los servicios de usuarios con una relación jurídica vigente con "RIVERNET".

"RIVERNET" no se responsabiliza de ningún daño directo o indirecto por el uso indebido del sitio web.

Propiedad intelectual

"RIVERNET" es titular o licenciataria de todos los derechos sobre el software de la página web, así como los derechos de propiedad intelectual incluidos en la página, con excepción de los derechos sobre signos distintivos de instituciones de carácter público, cuyas marcas están registradas a favor de sus respectivos titulares.

Está prohibido reproducir, copiar, modificar o crear obras derivadas del contenido de la página web, sin el previo consentimiento por escrito de RIVERNET.

Toda la información que se reciba en la presente página web (a excepción de los datos personales) tal como comentarios, sugerencias o ideas, se considerará cedida a "RIVERNET" a título gratuito.

La página puede contener enlaces de terceros, así como marcas registradas de terceros, mismos que son reconocidos como tal por "RIVERNET". Los titulares de dichas marcas pueden solicitar la modificación o eliminación de dicha información.

Los derechos de propiedad intelectual respecto a los Servicios y Productos, incluidos las marcas, avisos y nombres comerciales, así como los nombres de dominio de la página web y los derechos de uso y explotación de éstos, son propiedad exclusiva de "RIVERNET".

El usuario no adquirirá derecho alguno de propiedad intelectual por el hecho de navegar por la presente página web o hacer uso de los Servicios y Productos del portal, por lo que en ningún momento dicho uso será considerado como una autorización, ni licencia para utilizar los Servicios y Productos con fines distintos a los que se contemplan en los presentes Términos y Condiciones.

Propiedad intelectual de terceros

El usuario acuerda que las disposiciones que se establecen en el número 2 anterior, respecto de la titularidad de los derechos de "RIVERNET", también son aplicables a los derechos de terceros respecto de los Servicios y Productos de las páginas enlazadas al portal.

Usos permitidos

El aprovechamiento de los Servicios y Productos del portal es exclusiva responsabilidad del usuario, quien en todo caso deberá servirse de ellos acorde a las funcionalidades permitidas en el propio portal y a los usos autorizados en los presentes Términos y Condiciones de Uso y Privacidad, por lo que el usuario se obliga a utilizarlos de modo tal que no atenten contra las normas de uso y convivencia en Internet, las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, la legislación vigente del país donde el usuario se encuentre, las buenas costumbres, la dignidad de la persona y los derechos de terceros. El portal es para el uso personal, por lo que el usuario no podrá comercializar ni revender de manera alguna los Servicios y Productos.

Prohibiciones

El usuario no tiene el derecho de colocar hiperligas de y al portal, ni el derecho de colocar o utilizar los Servicios y Productos del portal en sitios o páginas propias o de terceros sin autorización previa y por escrito de "RIVERNET". Asimismo, el usuario no tendrá el derecho de limitar o impedir a cualquier otro usuario el uso del portal.

Confidencialidad

"RIVERNET" está obligado a mantener confidencial la información que recibe por parte del usuario, conforme a las disposiciones legales aplicables en los Estados Unidos Mexicanos. De igual forma, "RIVERNET" resguardará en forma segura y confiable cualquier otra información que el usuario le proporcione, ya sea al inscribirse al portal o en cualquier otro momento posterior, incluyendo aquella información que el usuario proporcione a través de

boletines, pizarras o plática en línea (chats), así como la información que obtenga "RIVERNET" a través de las Cookies que se describen en el número 11.

Privacidad y Protección de datos personales

Para utilizar la funcionalidad de "Contrata ahora" disponible en la página web de RIVERNET, el usuario deberá proporcionar datos personales no sensibles, y éstos serán tratados por RIVERNET, S DE RL DE CV, de acuerdo con lo establecido en el aviso de privacidad que se contiene en la misma página de internet contando con los medios físicos, administrativos y técnicos idóneos para la protección de dichos datos personales.

Uso de la información no confidencial

Mediante el uso del portal, el usuario autoriza a "RIVERNET" a utilizar, publicar, reproducir, divulgar, comunicar públicamente y transmitir la información no confidencial, en términos de lo

establecido en el artículo 109 de la Ley Federal de los Derechos de Autor y de la fracción I, del artículo 76 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Modificaciones

"RIVERNET" tendrá el derecho de modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones de Uso. En consecuencia, el usuario debe leer atentamente los Términos y Condiciones de Uso cada vez que pretenda utilizar el portal. Ciertos Servicios y Productos ofrecidos a los usuarios en y/o a través del portal están sujetos a condiciones particulares propias que sustituyen, completan y/o modifican los Términos y Condiciones de Uso". Por consecuencia, el usuario también debe leer atentamente las correspondientes condiciones particulares antes de acceder a cualquiera de los Servicios y Productos.

Términos y Condiciones particulares para servicios de acceso a internet residencial y empresarial para usuario final.

2.1-Cobertura

Las contrataciones deberán estar siempre dentro de la zona de cobertura, misma que se puede consultar en la página web de RIVERNET. Cuando exista una solicitud de servicio que se encuentren fuera de la zona de cobertura se le hará del conocimiento al solicitante y ésta no podrá ser procesada. Tampoco podrán procesarse solicitudes en caso de que las condiciones técnicas no sean las idóneas para la prestación del servicio, situación que se hará del conocimiento del solicitante.

Contratación de servicios

2.2-Proceso y requisitos:

El titular del contrato debe presentarse en las oficinas correspondientes a la localidad en que requiera la prestación del servicio, marcar al call center, enviar un correo al establecido en la página de internet de RIVERNET o escribir a través del formulario de “Contrataciones” de la mencionada página y deberán presentar:

Personas físicas:

- a) identificación oficial (Credencial INE, Cédula Profesional, Pasaporte Mexicano, Pasaporte de Nacionalidad Extranjera, Permisos de Residencia Temporal/Definitiva, Licencia de Manejo, Credencial INAPAM, Cartilla Militar).
- b) comprobante de domicilio (Recibo de luz, recibo de agua, recibo de predial, recibo telefónico, bancario o de servicios de telecomunicaciones fijos).
- c) RFC y domicilio fiscal.

Personas Morales:

- a) Copia del acta constitutiva e inscripción en el RPP y/o RPC
- b) Identificación del representante legal
- c) Comprobante de domicilio para instalación
- d) RFC y domicilio fiscal
- e) En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC.

Procedimiento: Presentarse en las oficinas de la localidad correspondiente, identificarse ante nuestro ejecutivo, manifestar su intención de contratar el servicio, leer, llenar y firmar el contrato de adhesión físico o electrónico.

Duración del procedimiento: Máximo 48 horas hábiles.

Persona facultada: La contratación la realiza la persona que será la titular del contrato o por el representante, en caso de personas morales.

Días y horarios: Oficinas de la localidad que corresponda: Consultar en la página web de RIVERNET.

Instalación

Para los servicios de internet en casa e internet empresarial, posteriormente a la firma del contrato correspondiente se levantará una orden de instalación la cual se llevará a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes.

Personal de RIVERNET se presentará en el domicilio en el que se instalará el servicio, se identificará y el usuario deberá dar acceso para realizar la instalación correspondiente a los equipos y el servicio. Las instalaciones se podrán realizar en el siguiente horario: lunes a sábado de 8:00 a 17:00 horas.

Se deberá realizar el pago equivalente a la primera renta mensual del plan contratado previamente a la instalación de estos.

2.3-Contratos por cliente.

No existe un límite de contratos y servicios que una sola persona puede suscribir con RIVERNET, sin embargo, siempre deberán ser en domicilios distintos y todos los servicios deberán estar al corriente en los pagos correspondientes, en caso contrario se negará la posibilidad de suscripción de nuevos contratos hasta que los pagos sean regularizados.

Tarifas

En el estado de cuenta del usuario se podrá identificar la fecha máxima de pago de los servicios contratados. En caso de que el usuario no realice el pago de manera oportuna el servicio podrá ser suspendido por parte de RIVERNET.

La prestación del servicio se regirá bajo el esquema de mensualidades fijas POR ADELANTADO, es decir se va a pagar el servicio de manera previa a utilizarlo.

De acuerdo con lo establecido en la Norma oficial mexicana NOM-184-SCFI-2018, en la página de internet de RIVERNET se encuentran publicados los principales planes, paquetes o Servicios de telecomunicaciones, así como la información relacionada con las características mínimas de los mismos.

2.4-Costo de reactivación

Si el servicio no se paga por el usuario de manera oportuna, RIVERNET podrá suspender el servicio, aplicando una tarifa de reactivación de este, que se puede consultar en la página de internet de RIVERNET.

Equipos Terminales

En caso de cancelación del servicio, el usuario deberá entregar todos los equipos dados en comodato por RIVERNET. En caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo de acuerdo con el plan contratado.

Cuando el equipo se entrega al usuario en la modalidad de comodato, toda reparación o reposición corre por cuenta de RIVERNET S DE RL DE CV.

En caso de que el equipo esté financiando, se atenderá a la garantía de su fabricante o distribuidor.

Los equipos no cuentan con bloqueo alguno.

Modificaciones de planes por parte de clientes.

Los clientes de RIVERNET pueden cambiar de plan en cualquier momento, sin poder disminuir al mismo en caso de que tengan un contrato con plazo fijo. En caso de que, debido a la modificación de planes no exista necesidad de conservar algún equipo dado en comodato por RIVERNET, el usuario deberá entregar éstos a RIVERNET. En caso de no entregarlos se deberá pagar el costo del equipo de acuerdo con el plan contratado.

2.5-Opciones de pago

RIVERNET tiene contratos firmados para la captación de pagos a través de la plataforma "OPENPAY" (PAYNET y TARJETAS BANCARIAS). en general se puede pagar por transferencia electrónica, tarjetas bancarias, depósito bancario y ventanilla en tiendas de conveniencia

- Los depósitos solo podrán ser en ventanilla o transferencia.
- En caso de transferencia electrónica, depósito bancario o aclaración, es necesario enviar el comprobante de su pago con el nombre del titular del servicio escrito con pluma por mensaje al 55 4214 9005 para su registro.
- Los registros de pago solo se realizan en horario laboral (lunes a viernes de 10:00- 19:00 sábados y domingos 10:00 a 18:00 horas).

Para más información comunicarse a nuestro Call Center al tel. 55 65522440.

RIVERNET no realiza transacciones de pago a través de su página web, por lo que las formas de pago de los servicios son los que han quedado señaladas en el párrafo anterior.

2.6-Proceso de facturación

A través de la página web no es posible realizar pagos, por lo que la obtención del CFDI correspondiente se realiza por medio de atención a clientes a solicitud del usuario o periódicamente si así lo ha indicado el mismo, para los cual se lleva a cabo el siguiente proceso:

El usuario podrá solicitar su comprobante fiscal al correo facturacion@rivernet.com.mx o a través de su call center a los números 55 6552 2440. En dicha comunicación deberá proporcionar sus datos fiscales para facturación.

Identificación de datos fiscales de cada Cliente para facturar.

Se solicita la factura y se emite.

Si se emite en forma PPD, cuando sea pagada se emite un complemento de pago (en el momento que se solicita o bien cuando se identifica ese pago).

Si se emite en PUE se identifica el ingreso del pago del cliente, este puede ser pagado en las siguientes opciones: (se hace la anotación de la forma de pago en la misma factura)

- Pago a través de Plataforma
- Pago por Transferencia bancaria
- Pago por Depósito Bancario o ventanilla

2.7-Quejas

El usuario podrá presentar cualquier queja o reclamación en relación con el servicio a través de los Centros de Atención a Clientes, vía telefónica o electrónica, en los días y horarios proporcionados para tales efectos y que se encuentran publicados en (www.rivernet.com.mx), mismos que son:

Centros de atención a clientes: AV. Plaza Morelos 44, Planta Alta, San Gregorio Cuautzingo, Municipio Chalco, Estado de México C.P: 56640. Tel: 55 65522440 Horarios: oficinas Corporativas L-V 10:00 a 19:00 hrs, sábados 10:00 a 18:00 horas.

2.8-Calidad del servicio

El Servicio de acceso a internet serán provisto de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no serán menores a los primeros.

Independientemente de las obligaciones de calidad del servicio se aconseja al usuario, que para obtener un servicio óptimo y disfrutar de la velocidad contratada de manera idónea, conectar los dispositivos a través de un cable Ethernet. De la misma manera asegurarse de que las cualidades técnicas de sus equipos sean idóneas para el servicio contratado. También se aconseja tener la menor cantidad de dispositivos de manera simultánea, ya que, al tener más de un dispositivo conectado, la velocidad del plan contratado se dividirá entre éstos.

2.9-Compensaciones y Bonificaciones

Las compensaciones y bonificaciones por fallas en el servicio o cualquier otra establecida en el Contrato de Adhesión correspondiente, se tramitarán previo reporte del usuario y de resultar procedentes se efectuarán por los medios que pacten las partes a más tardar en la siguiente fecha de corte a partir de la fecha en que se verifique el supuesto para el pago de la compensación o bonificación, el cual deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta o factura emitida al usuario.

Promociones

Los términos y condiciones, así como la vigencia de las ofertas y promociones que sean aplicables se publicarán en la misma oferta de éstas y a través de la página web de RIVERNET.

Para que las promociones adquiridas por los usuarios puedan mantenerse vigentes, éstos deberán mantenerse al corriente en sus pagos, así como sus datos de contacto actualizados.

Penalidades

En caso de las Partes convengan una vigencia Indeterminada, el USUARIO podrá darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de EL RIVERNET, únicamente se tendrá que dar aviso a este último en el domicilio de EL RIVERNET y/o vía correo electrónico y debe devolver los Equipos provistos en comodato por el RIVERNET dentro de un plazo que no podrá exceder de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha en que notifique al RIVERNET la terminación del Contrato. La cancelación en el SERVICIO por parte del USUARIO no lo exime del pago de las cantidades adeudadas a RIVERNET, así como del pago por COSTOS DE INSTALACIÓN.

En caso de que la vigencia del Contrato sea pactada por un Plazo Mínimo Forzoso, por la adquisición de alguna promoción vigente que implique la condonación del COSTO DE INSTALACIÓN siempre y cuando se cumpla con la vigencia forzosa en el contrato, misma que no excederá de 24 meses, en caso de que el usuario solicite su terminación anticipada, el usuario se obliga a pagar a RIVERNET los

2.10-Política de uso justo

El servicio prestado a usuarios finales por RIVERNET es un servicio que no permite los fines comerciales, ni la reventa de los mismos.

Está estrictamente prohibido la reventa o cobro alguno a terceros por el uso del servicio que RIVERNET presta al usuario.

El usuario será responsable por el buen uso del servicio y por el contenido que transmita a través de la red, por lo que deberá, en todo momento dirigirse de acuerdo con los establecido

en el contrato de prestación de servicios celebrado con RIVERNET. En todo momento serás responsable del buen uso de la red y te comprometes a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el contrato de prestación de servicios conforme con el plan que contrataste.

Es responsabilidad del USUARIO llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que RIVERNET no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al USUARIO por los hechos antes mencionados.

RIVERNET no es responsable de la configuración de dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los Equipos Personales.

RIVERNET cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que ha emitido el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Si el usuario incumple lo descrito en los párrafos que anteceden, RIVERNET podrá cancelar o suspender el servicio.

Jurisdicción y ley aplicable.

Para todo lo relativo al cumplimiento, interpretación y ejecución del presente contrato, "LAS PARTES" se someten expresamente a la aplicación de la legislación de la materia, así como a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Federales en la Ciudad de México, renunciando en consecuencia al fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa.

Domicilio.

Se fija como domicilio de RIVERNET AV. Plaza Morelos 44, Planta Alta, San Gregorio Cuautzingo, Municipio Chalco, Estado de México C.P: 56640