

RURALNET

En cumplimiento de los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 12 de febrero de 2020, **Rural Technet SAPI de C.V.** (en adelante “**Ruralnet**”), pone a disposición de todos sus usuarios finales, la siguiente información:

INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS Y TARIFAS:

- Nuestros precios, tarifas y planes pueden ser consultados dentro del apartado de “PLANES” en nuestra página web, <https://ruralnet.mx/nuestros-planes/>

INFORMACIÓN SOBRE GASTOS EVENTUALES RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO:

- *Penalidades aplicables al contratar el servicio:*
No existen penalidades aplicables al contratar el servicio.
- *Garantías contractuales aplicables al contratar el servicio:*
Todas las garantías contractuales aplicables al contratar el servicio están expresamente señaladas en el contrato de adhesión Registrado ante PROFECO.
- *Intereses por mora aplicables al contratar el servicio:*
Actualmente Ruralnet no cobra intereses por concepto de mora o pago tardío.
- *Otros gastos relacionados con la terminación de contrato:*
En caso de existir un gasto por la terminación del servicio, será informado al cliente oportunamente.
- *Cargo Aplicable por la Terminación Anticipada del Contrato:*
Conforme al contrato de adhesión registrado ante PROFECO.

ACCESO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS:

- *Tramites:*

Los tramites que podrás realizar son los siguientes:

- Contratación del servicio (ver procedimiento y requisito de contratación en esta liga <https://ruralnet.mx/contratacion-de-servicio/>)
- Cancelación del servicio (ver procedimiento y requisito de cancelación en esta liga <https://ruralnet.mx/contratacion-de-servicio/>)
- Atención y soporte técnico (ver procedimiento de Atención y soporte técnico en esta liga <https://ruralnet.mx/mesa-de-servicio/>). También puede realizar cualquiera de los tramites anteriores es vía Telefónica al (55) 9127 8998. Cualquiera de los tramites mencionados no tienen costo alguno.

El requisito para solicitar tu servicio es presentar una identificación oficial (IFE, pasaporte o licencia de manejo) y firmar el formato de activación del servicio (el cual llena el instalador).

• *Procedimiento y Requisitos de Contratación:*

Para la contratación de los servicios y planes de internet residencial deberá enviar un mail a clientes@ruralnet.mx

Anexando la siguiente información:

- Nombre completo o Razón Social
- Servicio o plan requerido
- Dirección para la instalación
- Coordenadas del lugar a instalar en formato Grados decimales (DD): 21.923267, -99.990853 o en Grados, minutos y segundos (DMS): 29°13'57.61"N 99°59'27"W.
- Correo electrónico.
- Teléfono de contacto

Con estos datos se procede a realizar la evaluación de cobertura en la zona, y en caso de ser factible se procederá con la instalación del servicio requerido.

Se requiere una identificación oficial vigente y el primer pago del plan contratado.

• *Procedimiento y Requisitos de Cancelación:*

Para la cancelación del servicio deberá enviar un mail a clientes@ruralnet.mx

Anexando la siguiente información:

- Nombre completo o Razón Social
- Servicio o plan a cancelar
- Dirección del servicio
- Correo electrónico.
- Teléfono de contacto

Puede realizar cualquiera de los tramites anteriores es vía Telefónica al (55) 9127 8998. Cualquiera de los tramites mencionados no tienen costo alguno.

INSTALACIÓN:

La Instalación del servicio se llevará a cabo en de Lunes a Viernes, en horario de las 9:00 A.M. a 6 P.M.

Procedimiento para la Instalación y Desinstalación de equipos:

1. Se coloca el CPE en la azotea.
 2. Se canaliza el cableado del exterior hacia el interior de la vivienda.
 3. Se coloca el enrutador dentro del domicilio, cerca de una fuente eléctrica de 127 VCA para energizar los equipos.
 4. Se procede con el aprovisionamiento automático y la activación del servicio.
- Para la desinstalación se retirará todo lo instalado por orden de acuerdo con el conocimiento de los técnicos.

ATENCION AL PUBLICO:

Nuestras oficinas se localizan en:

- Avenida Muñoz 650 Local D3, Colonia Los Reyes. San Luis Potosí, S.L.P. CP 78170 Plaza Muñoz.
- Centro de Atención: Calle Gama, 119B Colonia Centro. Rio Verde, S.L.P. CP 70610.
-

Horarios de atención: Lunes a viernes de 09:00 a 18:00

<https://ruralnet.mx/#contacto>

OPCIONES Y FORMAS DE PAGO:

- Para pagos de mensualidad de planes residenciales, acudir a ventanilla o cajeros que reciban depósitos en efectivo de INBURSA, al número de cuenta 50036004385 a nombre de Rural Technet,

S.A.P.I. DE C.V., o en Banamex al número de cuenta 70133003205, en Farmacias Guadalajara, Farmacias del Ahorro, Telégrafos Telecomm, Bodega Aurrera, Sam's Club, Wal-Mart Y 7- Eleven.

○ Para transferencias SPEI se tienen las siguientes cuentas a nombre de Rural Technet, S.A.P.I. DE C.V.:

- Cuenta CLABE Inbursa: 036180500360043858
- Cuenta CLABE Banamex: 002180701330032059

○ Es necesario mandar una fotografía del ticket o transacción, al numero de WhatsApp 444 195 0160, para que su pago quede aplicado, es importante indicar el nombre y dirección del servicio.

QUEJAS:

○ Para cualquier queja del servicio podrán comunicarse a los Teléfonos (55) 9127 8998. En un horario de Lunes a Viernes de 9 AM a 6 PM, además del correo clientes@ruralnet.mx. O, acudir directamente en nuestro Centro de Atención: Calle Gama, 119B Colonia Centro. Rio Verde, S.L.P. CP 70610

○ Nuestro tiempo promedio de respuesta se basará en lo siguiente:

El diagnóstico inicial se realizará vía remota y el tiempo promedio de respuesta será en promedio de 6 horas.

○ Si al término de dicho diagnóstico se determina la necesidad de realizar la visita al sitio, este se realizará dentro de las siguientes 24 a 72 horas siguientes, dependiendo de la distancia y accesibilidad a la comunidad.

CALIDAD:

RURALNET se compromete a cumplir con los parámetros de calidad para ofrecer el servicio de internet fijo que se establece en Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y publicados en el Diario Oficial de la Federación en fecha 25 de Febrero de 2020. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020

POLÍTICA DE USO JUSTO:

La Política de Uso Justo (PUJ) es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a los planes que cuentan con el servicio de datos ilimitados, con la finalidad de evitar la sobresaturación de la red, de tal forma, que todos los usuarios puedan disfrutar del servicio con una velocidad

promedio estable y de calidad. En este sentido Ruralnet ofrece en todo momento a sus usuarios residencial una velocidad promedio estable y de calidad en todo momento sin ningún tipo de cuota de MB. Es decir, la navegación no implica restricción o limitante alguna en el acceso a las diversas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web que el usuario desee utilizar; por lo que el usuario podrá continuar navegando, utilizando sus aplicaciones, descargando contenidos y accediendo a los sitios en Internet de su preferencia.

MAPAS DE COBERTURA:

Las áreas de cobertura de nuestros servicios son en la ciudad de San Luis Potosí, y en los municipios que se describen en la siguiente liga: <https://ruralnet.mx/cobertura/>

USO DE LOS SERVICIOS FUERA DEL PAÍS:

No contamos con servicios fuera del País.

SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS:

No contamos con servicios prestados por terceros.

LOS PROCEDIMIENTOS, TIEMPOS Y REQUISITOS DE CANCELACIÓN:

La cancelación del servicio se dará inmediatamente después de la solicitud, y únicamente se aceptará dentro de los horarios del servicio al cliente, que es de lunes a viernes de 9:00 AM a 18:00 PM, con las personas mencionadas anteriormente, dependiendo de la zona donde dicha cancelación.

Los medios y requisitos para la cancelación puede ser vía telefónica a los teléfonos antes señalados o vía correo electrónico a clientes@ruralnet.mx

Anexando la siguiente información:

- Nombre completo o Razón Social
- Servicio o plan a cancelar
- Dirección del servicio
- Correo electrónico.
- Teléfono de contacto

COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES:

Las bonificaciones se establecen una vez que el usuario reporta la queja de la falla en los servicios, si dicha falla es imputable a nuestro servicio, se considera el tiempo afectado para determinar en su caso la bonificación y posteriormente se le notificará vía telefónica de los plazos en los que se les hará llegar la misma y el medio para obtenerla. La bonificación siempre será proporcional al tiempo en el que usuario estuvo sin servicio, y se le descontará en la siguiente factura o pago.

Si la falla no es imputable a nosotros, no aplicara compensación y/o bonificación alguna.

Para cualquier duda o aclaración respecto de la información aquí publicad, favor de comunicarse al correo electrónico clientes@ruralnet.mx.

Fecha de última actualización: 19 de octubre de 2022.