

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

RIKNET

AUTORIZACION IFT: IFT/223/UCS/8514/2025

Código de prácticas comerciales - CPC

El presente código estará a disposición del público, en los puntos donde se puedan contratar sus servicios y, en su caso, en su página de Internet, el cual servirá de guía a sus usuarios y empleados respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios y deberá contener como mínimo la siguiente información:.-

Descripción de los servicios que se ofrecen:

DE LOS SERVICIOS,

- RIKNET, está autorizado a proveer sus usuarios el SERVICIO DE ACCESO A INTERNET en los distintos paquetes de servicios que se indican en el libro tarifario registrado y a aquello que se publique en la página web.

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. RIKNET supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día.

COBERTURA DE LOS SERVICIOS,

- RIKNET, comercializará el servicio en las poblaciones registradas ante el IFT y dentro de las áreas de cobertura que se señalen en los contratos de provisión de capacidad que se celebren con los concesionarios que provean del servicio mayorista.

Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza.

- Los servicios provistos por **RIKNET** se ofrecen conforme al plan contratado y bajo la modalidad **pre-pago**, cubriendo un periodo de **un mes contado a partir de la fecha de contratación**.
- Al momento de la contratación, el usuario deberá cubrir un pago único, que incluye la instalación y el primer mes de servicio.
- A partir del segundo mes, la tasación de los servicios se realizará tomando como referencia la fecha exacta de contratación. La mensualidad será exigible en esa misma fecha de cada mes, y el usuario contará con un plazo de cinco días naturales posteriores para cubrir el pago correspondiente.
- Los paquetes de servicio se ofertan en cantidades fijas de **Mbps (megabits por segundo)**, entendidos como la cantidad de información que el usuario puede recibir (descarga) o transmitir (carga) en un segundo determinado. Todos nuestros paquetes son **simétricos**, es decir, la velocidad de descarga y carga es la misma.
- En caso de que el pago de la mensualidad no sea cubierto en el plazo de **5 días posteriores a la fecha de corte**, el servicio será **suspendido** hasta que el usuario regularice su situación.

Niveles y compromisos de calidad

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. **RIKNET** supervisará que el servicio cumpla con las especificaciones de tasación del paquete contratado las 24 horas del día.

Números de contacto para reporte de fallas, quejas del servicios y seguimiento a pagos:

- Teléfono: 4777452210
- Móvil: 4774058876
- WhatsApp: 4774058876
- Email: soporte@riknet.com.mx

Sitio WEB: <https://riknet.com.mx/>

Horarios de atención electrónica:

Lunes a Viernes de 8:00 am – 10:00 pm

Sábado Y Domingo de 10:00 am – 2:00 pm

CENTROS DE ATENCIÓN:

CALLE: Del Cerro 110

CIUDAD: Leon

Municipio: Duarte , Estado: GUANAJUATO

Horarios L-V 10:00 am – 6:00 pm / Sábado de 10:00 am – 2:00 pm

Domingos y días festivos no se labora

Plazos máximos de los procedimientos

- El plazo máximo para la atención a fallas, quejas reparaciones y restablecimiento del servicio es de: 48 horas
- El plazo máximo para la atención a bonificaciones, cuando estas sean inherentes a fallas en la infraestructura técnica o administrativa de **RIKNET**, *será de 3 días laborales y se bonificará conforme a lo que se establece en el contrato registrado ante PROFECO.*
- *Cuando la falla en el servicio sea atribuible al Concesionario mayorista, las bonificaciones serán proporcionales a lo que establezca el contrato con dicho mayorista.*
 - *Y la bonificación a los usuarios se hará conforme a lo que se indica en el punto anterior y el contrato suscrito.*

Cambios de paquete o servicio

RIKNET informará a los usuarios mediante un mensaje de texto y/o correo electrónico el comprobante donde se informa del nuevo paquete o contrato.

- El mensaje podrá incluir, al menos lo siguiente:
 - Fecha del aviso
 - Fecha de entrada en vigor del nuevo paquete de servicio
 - Nombre del paquete
 - Tarifa aplicable – Folio de tarifa Registrada

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a **RIKNET**, mejoras al o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades.

RIKNET no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO

Política de cancelación y reconexión de los servicios

- Sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide los adeudos acumulados. Las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el usuario o suscriptor.
- El suscriptor no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otro usuario que solicitan otro tipo de servicios.
- El suscriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de **RIKNET** a entregar el equipo de acceso.
- Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por **RIKNET**, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

RECONEXIÓN

En el supuesto suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, este se obliga a pagar a favor de **RIKNET**, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente.

- Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará acabo lo siguiente:
 - Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de **RIKNET**, la reconexión respectiva.
 - **RIKNET** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día.

FIN DEL DOCUMENTO

VER. 1.0 – Ene 2026