

REHED+

Internet para todos

**CONDICIONES COMERCIALES
SERVICIO RESIDENCIAL**

REHEDMEX S.A. de C.V.
Enrique Ureña #451, Col. Satélite Sur, Saltillo, Coahuila

Vigente a partir de abril de 2026

1. Medios de contacto

REHED+ pone a disposición de sus clientes los siguientes medios de contacto para atención, soporte técnico y gestión del servicio:

- WhatsApp y línea telefónica de atención a clientes.
- Correo electrónico: contacto@rehedmas.com
- Oficinas físicas en las localidades con cobertura.
- Portal de clientes: <https://clientes.rehedmas.com/cliente/login>
- Sitio web oficial: <https://rehedmas.com>

2. Políticas de uso

El servicio contratado es de uso residencial, por lo que queda estrictamente prohibido al cliente:

- La comercialización, venta o reventa del servicio de Internet.
- Hacer uso del servicio para fines distintos a los habituales de una casa habitación.
- Compartir el servicio con domicilios distintos al contratado mediante extensiones, repetidores o conexiones cableadas externas.

El incumplimiento de estas políticas faculta a REHED+ para suspender el servicio y dar por terminado el contrato sin responsabilidad alguna.

3. Cobertura

La cobertura de REHED+ está disponible en diversas localidades y puede ampliarse o reducirse según las condiciones técnicas y comerciales de la empresa. Las zonas disponibles pueden consultarse en el sitio oficial del CRT: <https://rpc.ift.org.mx/vrpc> (buscando “REHEDMEX SA DE CV”).

Los servicios están sujetos a factibilidad técnica y disponibilidad en la zona.

4. Velocidad de Internet

El servicio de Internet provisto por fibra óptica tendrá hasta el máximo de la velocidad simétrica contratada de forma alámbrica. La velocidad inalámbrica dependerá de las características que tenga el dispositivo receptor del usuario (TV, celular, computadora, tablet o cualquier dispositivo que pueda recibir la señal por WiFi), del servidor de speed test donde se haga la prueba de velocidad y de la posible existencia de interferencia de otros aparatos electrónicos o redes inalámbricas en el domicilio, así como de la cantidad de dispositivos conectados a la red o de los materiales de construcción y mobiliario del lugar.

La ONU que dejamos en comodato instalada en el domicilio tiene un alcance en un área despejada de hasta 15 m² conectándose a la red de 2.4 GHz y hasta 5 m² conectándose a la red de 5 GHz.

4.1 Limitaciones por materiales de construcción

Material	Intensidad WiFi
Cristal, yeso, madera	Alta
Mármol, ladrillos	Media
Hormigón	Baja
Metal, cantera	Muy baja

5. Soporte técnico en caso de fallas

Si la conexión presenta lentitud o falla total, el cliente debe seguir los siguientes pasos antes de contactar a soporte:

- Verifique los LEDs de la ONU. Si hay luz roja, contacte al soporte.
- Compruebe interferencias o saturación de red.
- Pruebe otras páginas o servicios.
- Si no se soluciona, contacte al centro de atención a clientes. NO manipule la ONU por su cuenta.

El tiempo máximo de atención por fallas físicas es de 2 días hábiles, siempre que el cliente esté localizable. Si no se cumple este tiempo por causas imputables a REHED+, se bonificará al menos el 20% del tiempo desconectado.

El monitoreo proactivo del NOC puede activar visitas sin solicitud previa del cliente.

5.1 Costos de intervenciones técnicas

Concepto	Costo M.N.
Cambio de jumper/conector por manipulación dentro del domicilio	
Cambio de domicilio	
Reubicación de equipos por nueva instalación de acometida	
Cambio de fibra óptica por daño intencionado o manipulación	
Visita no justificada	
Cambio de equipo terminal ONU dañado por mal uso	
Reemplazo de ONU por daño por variaciones/descargas eléctricas	
Manipulación o desconfiguración de la ONU	
Reemplazo de dispositivo de streaming(ZBOX) por causas imputables al cliente	
Control de dispositivo de streaming (ZBOX)	

Recomendación importante

Para evitar daños o afectaciones en la ONU por variaciones o descargas eléctricas, REHED+ sugiere el uso de un regulador de voltaje o desconectarlo durante tormentas eléctricas.

6. Contratación e instalación del servicio

REHED+ ofrece dos tipos de servicio residencial:

- Servicio de internet por fibra óptica.
- Paquete doble play que incluye servicio de internet por fibra óptica y TV.

La contratación de los servicios puede hacerse a través de los diversos canales de la empresa: centro de atención a usuarios telefónico, WhatsApp, oficinas, equipo de cambaceo o vendedores autorizados. En ningún caso la empresa recibe dinero del cliente hasta la visita del técnico y la instalación física del servicio.

6.1 Documentación requerida

Para la contratación el cliente deberá proporcionar a REHED+:

- Una copia física o digital de su identificación oficial (INE, pasaporte, cartilla militar, cédula profesional).
- Un comprobante de domicilio.
- 2 números de contacto: celular o fijo, y de ser posible un correo electrónico.

La contratación sólo podrá realizarse por personas mayores de edad.

6.2 Tiempo y costo de instalación

El tiempo de instalación de un servicio es de máximo 10 días hábiles.

Tipo de servicio	Costo de instalación
Internet por fibra óptica	\$1,500.00 M.N.
Doble play (Internet + TV) — incluye instalación de ZBOX	\$1,500.00 + \$250.00 M.N.

El costo por instalación incluye:

- Visita de una cuadrilla de instalación.
- Instalación de una roseta y un jumper de fibra óptica en el interior de la casa.
- Cordón de acometida de fibra óptica desde la caja NAP de 2do nivel más próxima al domicilio del cliente.
- Dos conectores APC/UPC.

- Instalación de una Terminal de Red Óptica (ONU) en el interior de la casa, en comodato.
- Activación y configuración del servicio de internet.

En el caso del servicio doble play, REHED+ instalará adicionalmente un dispositivo de streaming (ZBOX) que permitirá acceder al contenido de TV. Este dispositivo se entrega preconfigurado y listo para su funcionamiento, y se queda en comodato en el domicilio del cliente.

6.3 Pago al momento de la instalación

Al momento de recibir al técnico, el cliente deberá pagar por concepto de instalación el total del servicio contratado, más el proporcional del mes del paquete dependiendo del día de la instalación. En caso de promoción vigente en la localidad, el cliente deberá cumplir con las condiciones establecidas para dicha promoción, las cuales le serán compartidas al momento de la contratación.

El técnico que acuda a la instalación compartirá con el cliente: la dirección de la oficina más próxima al domicilio, su fecha de pago, los medios de pago, los cuidados que debe tener con el equipo instalado, y le sugerirá las zonas dentro del domicilio donde la ONU pueda tener mejor funcionamiento sin riesgos de daño.

7. Servicio de TV – Dispositivo ZBOX

El servicio de TV de REHED+ funciona exclusivamente a través del dispositivo ZBOX, el cual se entrega preconfigurado y listo para su funcionamiento. El cliente reconoce y acepta las siguientes condiciones:

- El servicio de TV de REHED+ únicamente funciona con el ZBOX proporcionado por REHED+. No es compatible con dispositivos de streaming de terceros (Roku, Chromecast, Fire TV, Apple TV u otros).
- El ZBOX tiene un costo de instalación de \$250.00 M.N., adicional al costo de instalación del servicio de internet.
- El ZBOX se entrega en comodato. Es propiedad de REHED+ y debe ser devuelto al momento de la cancelación del servicio.
- En caso de que el cliente no devuelva el ZBOX al término del contrato, o lo devuelva en condiciones distintas a las normales por uso, REHED+ cobrará al cliente la cantidad de \$1,500.00 M.N. de acuerdo con las políticas del contrato de adhesión.
- Para conexión del ZBOX, el televisor del cliente debe contar con una entrada HDMI disponible.

7.1 Televisores adicionales

En caso de solicitar TV adicionales a la incluida en el plan, existirá un costo extra mensual de \$49.00 M.N. por televisor. Si se requieren dispositivos de streaming adicionales (ZBOX), estos tendrán un costo de \$750.00 M.N. por cada dispositivo.

8. Pagos y métodos de pago

El servicio ofrecido por REHED+ es prepago. La fecha límite de pago es el día 5 de cada mes. De no contar con su pago, se realizará el corte del servicio el día 11 del mismo mes.

8.1 Métodos de pago disponibles

REHED+ pone a disposición del cliente los siguientes métodos de pago:

Método de pago	Descripción
Centro de atención a clientes	Pago directo en oficinas de REHED+ con efectivo o tarjeta.
Centros de cobro autorizados	Establecimientos autorizados en las distintas localidades. Consultar en el centro de atención o en https://rehedmas.com .
Openpay	Pasarela de pago disponible desde el portal de clientes. Acepta tarjetas de crédito y débito.
Stripe	Pasarela de pago disponible desde el portal de clientes. Acepta tarjetas internacionales.
OXXO Pay	Genere una referencia desde el portal de clientes y realice el pago en cualquier tienda OXXO.

Los pagos a través de pasarelas pueden realizarse desde el portal de clientes en: <https://clientes.rehedmas.com/cliente/login>

REHED+ Utiliza Openpay como pasarela de pagos

Los comprobantes de pago se entregan al momento de recibir el pago en los centros de cobro o al momento del envío del comprobante por transferencia al número de atención a clientes.

9. Suspensión temporal del servicio

Cláusula de suspensión temporal

Esta cláusula permite al cliente conservar su instalación y servicio activo a un costo reducido cuando, por motivos personales, no pueda hacer uso pleno del servicio durante un periodo determinado.

REHED+ ofrece a sus clientes residenciales la posibilidad de solicitar una suspensión temporal del servicio bajo las siguientes condiciones:

9.1 Características de la suspensión temporal

- Aplicable a clientes residenciales con servicio activo y al corriente en sus pagos.
- Duración máxima de 3 meses por solicitud.
- Costo mensual durante la suspensión: \$99.00 M.N.
- Durante la suspensión, el cliente conserva la conexión activa con la mitad de la capacidad del plan contratado.

- El equipo (ONU y, en su caso, ZBOX) permanece instalado en el domicilio del cliente.
- Al finalizar el periodo de suspensión, el servicio se reactiva automáticamente al plan original sin costo adicional de reactivación.

9.2 Cómo solicitar la suspensión temporal

El cliente debe comunicarse al centro de atención a clientes antes de la fecha de pago del mes en el que desea iniciar la suspensión. La solicitud debe realizarse por el titular del servicio. REHED+ confirmará la activación de la suspensión por el mismo medio.

9.3 Casos en los que NO aplica la suspensión temporal

- Cuando el cliente tenga adeudos vencidos a la fecha de la solicitud.
- Cuando el cliente ya haya solicitado una suspensión temporal en los últimos 6 meses.
- Cuando el servicio se encuentre suspendido por falta de pago al momento de la solicitud.

10. Cartera de recuperación y reactivación del servicio

REHED+ realiza una gestión de cartera mes con mes para el seguimiento de pagos vencidos. El cliente acepta y reconoce los siguientes términos:

10.1 Pago de mes vencido

- Si el cliente no solicitó una suspensión temporal y se encuentra en estatus de corte por falta de pago, deberá cubrir el mes vencido en su totalidad para reactivar el servicio.
- La reactivación del servicio se realiza una vez confirmado el pago del mes vencido y el mes en curso, según corresponda.
- Mientras exista mes vencido sin pagar, el servicio permanece suspendido y no aplica el costo reducido de la suspensión temporal (\$99.00 M.N.).

10.2 Reactivación tras periodos prolongados de impago

En caso de que el cliente deje de pagar el servicio por un periodo prolongado, deberá regresar a REHED+ los equipos asignados en comodato (ONU y, en su caso, ZBOX). Una vez devueltos en la oficina correspondiente, el cliente cuenta con 90 días para reactivar su servicio sin costo adicional de instalación o reactivación, pagando únicamente el total de la mensualidad del mes en curso.

Pasados 90 días, si el cliente requiere nuevamente del servicio, deberá:

- Recibir a un técnico para validar la funcionalidad de la acometida.
- Pagar por concepto de reactivación \$500.00 M.N.
- Pagar la mensualidad del mes en curso.
- Cubrir la reparación de la acometida en caso de que presente daños.

11. Facturación

En caso de que el cliente requiera factura por los servicios contratados, deberá solicitarla al momento de la contratación compartiendo su información fiscal con el departamento de contabilidad de la empresa.

Sólo se emiten facturas por servicios dentro del mes en curso correspondiente, en método de pago PUE sin excepción, una vez enviado el comprobante al correo contacto@rehedmas.com o al número de contacto de REHED+.

Si la factura no se solicita antes del penúltimo día del mes, a más tardar a las 12:00 PM, el pago se considerará para la factura global a público en general y no se emitirá otra factura al cliente extemporáneamente, ya que ello generaría una doble tributación a REHED+.

Cualquier cambio en domicilio, régimen fiscal, razón social o correo electrónico de envío de facturas debe ser informado al momento de enviar el comprobante de pago.

Por la sensibilidad de la información, REHED+ no compartirá con sus clientes, sin excepción, carátulas de estado de cuenta bancarias.

12. Modificaciones al servicio y configuraciones

En caso de que el cliente requiera cambio de titular del servicio, deberá hacer el llenado en físico o digital de la solicitud que le será proporcionada por el centro de atención a usuarios o en la oficina más cercana.

Los datos del cliente quedan bajo la protección de la Ley Federal de Datos Personales y del aviso de privacidad de REHED+, consultable en <https://rehedmas.com>

13. Plazo de compromiso y cancelación

El servicio residencial de REHED+ se contrata sin plazo forzoso.

En caso de que el cliente termine sus servicios, deberá cubrir el saldo pendiente del ciclo de facturación en el cual solicitó la terminación.

El equipo instalado es propiedad de REHED+. En caso de cancelación del servicio, el equipo en comodato deberá ser entregado a REHED+, ya sea en las oficinas o en el domicilio del cliente previa cita. De lo contrario, se procederá al cobro del mismo conforme a los términos del contrato de adhesión.

Al solicitar la cancelación, REHED+ entregará al cliente una carta de cancelación de servicio foliada, en la que se acuerda la terminación de la relación contractual.

13.1 Costos de los equipos en comodato

Al momento de cancelar el servicio, el cliente deberá entregar todos los equipos asignados en comodato. En caso de no entregarlos, deberá cubrir el costo de los equipos conforme a la siguiente tabla:

Plan / Equipo	Costo del equipo
Internet (ONU)	\$1,500.00 M.N.
Doble play (ONU + ZBOX) — 1 TV con dispositivo de streaming	\$3,000.00 M.N.
ZBOX adicional / Dispositivo de streaming adicional	\$1,500.00 M.N.

14. Promociones

Las promociones vigentes de REHED+ se publican en los siguientes canales oficiales:

- Facebook oficial de REHED+
- Sitio web <https://rehedmas.com>
- Oficinas de atención a clientes
- Portal del CRT

15. Limitación de responsabilidad

REHED+ no será responsable por fallas derivadas de:

- Fenómenos naturales (lluvias, tormentas eléctricas, sismos, vientos, inundaciones, etc.).
- Fallas eléctricas del suministro público o de terceros.
- Uso indebido o modificaciones realizadas por el cliente o terceros sobre los equipos.

En estos casos, el compromiso de REHED+ es restablecer el servicio del cliente lo más pronto posible, siempre que las condiciones lo permitan y la integridad de los colaboradores quede salvaguardada.

16. Resolución de disputas

Ante cualquier desacuerdo, el cliente podrá solicitar la revisión del caso por parte del área de atención especializada de REHED+ antes de escalar a instancias externas.

Aceptación del cliente

Con la firma del presente documento, el cliente manifiesta haber leído, comprendido y aceptado las condiciones comerciales de REHED+ para el servicio residencial.

<hr/> Cliente	<hr/> Por REHED+
Nombre: _____	REHEDMEX S.A. de C.V.
Fecha: _____	Fecha: _____