

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES – REDICOPPEL

1. Objeto

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad proporcionar al usuario información clara, suficiente y oportuna respecto de los servicios de telecomunicaciones comercializados por RediCoppel, en su carácter de comercializador autorizado, conforme a la normatividad aplicable.

2. Información sobre los servicios

RediCoppel comercializa servicios de telecomunicaciones mediante el uso de capacidad de redes públicas de telecomunicaciones operadas por concesionarios autorizados, en su carácter de comercializador autorizado.

Los servicios, tarifas y condiciones podrán consultarse en:

- www.redicoppel.com

- https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

3. Contratación y activación

Los servicios podrán contratarse en sucursales, plataformas digitales y canales autorizados. La activación se realizará conforme al proceso correspondiente y mediante el uso de equipos compatibles.

El usuario será responsable de verificar la compatibilidad de su equipo con el servicio.

El servicio quedará activado en el equipo del usuario al insertar una tarjeta SIM o al activar una eSIM, conforme al proceso correspondiente y sujeto a la disponibilidad técnica del equipo.

4. Uso del servicio

Los servicios deberán utilizarse conforme a la legislación aplicable y a las condiciones contratadas.

El uso indebido del servicio o en contravención a la legislación aplicable podrá dar lugar a la limitación o suspensión del mismo, conforme a la normatividad vigente.

5. Tarifas y pagos

Las tarifas aplicables estarán disponibles en los canales oficiales de RediCoppel y en el portal de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

El usuario podrá conocer los cargos aplicables previo a la contratación.

6. Calidad del servicio

Los servicios se prestarán conforme a la normatividad aplicable y a las condiciones operativas de la red del concesionario correspondiente.

La disponibilidad, continuidad y calidad del servicio podrán verse afectadas por factores externos, tales como mantenimiento de red, saturación, ubicación geográfica, condiciones técnicas, caso fortuito o fuerza mayor, entre otros, sin que dichas afectaciones sean atribuibles a RediCoppel cuando deriven de causas ajenas a su control, en términos de la normatividad aplicable.

7. Atención a clientes

RediCoppel pone a disposición del usuario canales de atención a través de medios telefónicos, digitales y físicos.

Teléfono: 667 689 0414

Desde línea RediCoppel: *7334

8. Aclaraciones y quejas

Las aclaraciones y quejas podrán presentarse a través de los canales de atención disponibles. Los procedimientos, plazos de atención y mecanismos de bonificación podrán consultarse en www.redicoppel.com.

En caso de fallas en el servicio, se atenderán conforme a la normatividad aplicable.

En caso de interrupciones o fallas imputables al servicio, se podrán aplicar las bonificaciones correspondientes.

La atención a usuarios se brindará a través de los canales disponibles, conforme a la regulación vigente.

9. Portabilidad

El usuario podrá conservar su número conforme a la regulación vigente en materia de portabilidad.

10. Protección de datos

Los datos personales serán tratados conforme al Aviso de Privacidad disponible en www.redicoppel.com.

11. Suspensión y cancelación

El usuario podrá solicitar la cancelación del servicio en cualquier momento, conforme a la normatividad aplicable y a las condiciones del servicio contratado.

En caso de suspensión del servicio, éste podrá reactivarse una vez subsanada la causa que originó la suspensión y, en su caso, realizar la recarga correspondiente.

12. Naturaleza del documento

El presente Código es de carácter informativo y no sustituye el contrato de adhesión correspondiente, prevaleciendo lo establecido en este último.