México en Línea
El Internet a su alcance

REDES Y COMUNICACIONES DE MICHOACAN S.A. DE C.V RCM021004MV4

Pátzcuaro

Federico Tena 30 L9B
Fracc. Vida Purembe
Pátzcuaro Michoacán 61600
Tel. 434 342 4566

Av. Lazaro Cardenas 415
Col. Centro
Pátzcuaro Michoacán 61600
Tel. 4435002220

TÉRMINOS Y CONDICIONES

REDES Y COMUNICACIONES DE MICHOACÁN

Versión: 1
Fecha de elaboración o actualización: 17-11-2026
Razón social completa: Redes y comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.
Nombre comercial del servicio: México en línea

I. Identificación de proveedor

El presente sitio web y los servicios de telecomunicaciones ofrecidos son propiedad de **Redes y Comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.** (en lo sucesivo, la **"Empresa"**), con domicilio en Av. Lázaro Cárdenas 415, Colonia Revolución, C.P. 61609, Pátzcuaro, Michoacán, y correo electrónico de contacto: **info@rcm.net.mx**.

La Empresa ofrece servicios de acceso a Internet residencial y de negocios, televisión por cable/interactiva y paquetes combinados (Doble Play) en Pátzcuaro y municipios adyacentes de conformidad con los títulos de concesión y registros aplicables ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

II. Aceptación de los Términos

El acceso y uso de este sitio web, así como la contratación y uso de los servicios de telecomunicaciones provistos por la Empresa, implican la aceptación plena y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones, así como de las tarifas vigentes y políticas de uso aplicables. Si el usuario no está de acuerdo con ellos, deberá abstenerse de utilizar el sitio y los servicios ofrecidos.

III. Cobertura

Toda contratación estará sujeta a la existencia de infraestructura y viabilidad técnica dentro de la zona de cobertura que puede ser consultada en el Portal Web de México en línea rcm.net.mx. Cualquier solicitud que se encuentre fuera de la zona de cobertura no podrá ser procesada. En caso de que existan restricciones que impidan

la instalación, incluso dentro de la zona de cobertura, el cliente será notificado oportunamente.

IV. Requisitos de contratación

- Identificación oficial:
  - Personas físicas:
    - Credencial INE
    - Cédula Profesional
    - Pasaporte Mexicano
    - Pasaporte de nacionalidad extranjera
    - Permisos de Residencia Temporal/Definitiva
    - Licencia de Manejo (nacionalidad mexicana)
    - Tarjeta INAPAM
    - Cartilla Militar
  - Personas morales:
    - Identificación Oficial (Rep. Legal)
    - Comprobante de Domicilio de Instalación
    - Cédula RFC (Opcional)
- Comprobante de domicilio:
    - Recibo de luz, agua, predial, recibo telefónico, de gas (no gas estacionario), bancario o de telecomunicaciones.
- Contrato de México en Línea (debidamente firmado)

Domicilios registrados para un mismo cliente

México en Línea no impone un límite de servicios contratados bajo el nombre de un mismo cliente; siempre y cuando se encuentren en domicilios diferentes y todos se encuentren activos y al corriente de sus pagos en cada una de sus cuentas, de lo contrario no procederá la contratación de nuevas cuentas hasta en tanto regularizarse los pagos pendientes bajo el mismo nombre.

Para efectos de lo anterior, se considerará como domicilio distinto aquel que corresponda a un espacio de uso independiente, incluso cuando se encuentre ubicado dentro de un mismo predio.

En inmuebles con múltiples unidades, tales como edificios, condominios o viviendas subdivididas, cada unidad podrá ser considerada como un domicilio independiente, siempre que cuente con elementos que permitan su identificación individual,

incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa: número interior, acceso independiente, medidor propio o cualquier otro medio verificable.

En estos casos, cada usuario podrá contratar de manera independiente los servicios de México en Línea.

V. Tarifas, Forma de Pago y Facturación.

Los precios publicados corresponden al precio regular vigente, sin promociones ni descuentos aplicados. Los precios incluyen el IVA correspondiente conforme a la tasa aplicable en territorio nacional o en la región fronteriza, según corresponda. Asimismo, dichos precios se encuentran debidamente registrados ante CRT. Las promociones vigentes, en su caso, se comunicarán por separado y estarán sujetas a los términos, condiciones y vigencia correspondientes.

Los servicios de la Empresa se cobran de forma mensual y por anticipado. La fecha límite para realizar el pago ordinario sin penalizaciones es el **día 10 de cada mes**. En caso de que el usuario no cubra la totalidad de su mensualidad a más tardar el día 10 de cada mes (es decir, realizando el pago a partir del día 11 en adelante), se aplicarán **recargos moratorios progresivos de entre $20.00 y $30.00 MXN** (impuestos incluidos), los cuales variarán según los días de atraso transcurridos y se verán reflejados automáticamente en su saldo a pagar.

Si el atraso en el pago persiste tras el periodo de tolerancia establecido por la Empresa, el servicio será suspendido temporalmente. Para reactivarlo, el usuario deberá liquidar el saldo total vencido más los recargos acumulados correspondientes.

Beneficio por Pago Anual: Los usuarios que opten por liquidar su servicio mediante un pago anualizado por adelantado recibirán un **descuento equivalente a 2 (dos) meses de servicio** sobre la tarifa mensual vigente del plan contratado (pagando únicamente 10 meses por 12 meses de servicio). Este beneficio aplica únicamente sobre la renta base del plan y no es acumulable con otras promociones, salvo que se indique lo contrario por escrito.

Si un pago realizado con tarjeta de crédito o débito es reportado como no reconocido o genera contracargo de manera injustificada en repetidas ocasiones, la Empresa se reserva el derecho de restringir métodos de pago electrónicos y exigir pagos mediante transferencia SPEI o depósito directo en sucursal.

México en Línea
El Internet a su alcance

Tarifas

Planes	Precio Mensual (16% IVA)
FIBRA ÓPTICA	
PLAN MINI 50 MBPS	**$300.00 MXN**
PLAN BÁSICO 100 MBPS	**$400.00 MXN**
PLAN ELITE 200 MBPS	**$700.00 MXN**
PLAN MAXX 500 MBPS	**$1,100.00 MXN**
FIBRA ÓPTICA + TV DIGITAL	
PAQ. BÁSICO 100 MBPS	**$500.00 MXN**
PAQ. ELITE 200 MBPS	**$800.00 MXN**
PAQ. MAXX 500 MBPS	**$1,200.00 MXN**
TV	
TV	**$200.00 MXN**
SATELITAL	
PLAN UNICO	**$300.00 MXN**
PLAN UNICO	**$464.00 MXN**
PLAN ELITE	**$706.00 MXN**

Métodos de Pago Autorizados

Los pagos deberán realizarse exclusivamente a través de los canales, referencias bancarias, pasarelas digitales o centros de recaudación oficiales autorizados por la Empresa y notificados en el estado de cuenta del cliente. No se reconocen pagos realizados en cuentas de terceros o medios no autorizados.

Emisión de Facturas (CFDI)

El usuario que requiera Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) por los pagos realizados deberá solicitarlo dentro del mismo mes en que efectuó el pago, proporcionando sus datos fiscales correctos (RFC, Razón Social, Régimen Fiscal y Uso de CFDI). Las facturas emitidas corresponderán estrictamente a los montos efectivamente pagados durante el periodo de facturación.

VI. Optimización del Servicio, Conexión y Uso de Bandas Wi-Fi

Puedes conectar varios dispositivos al mismo tiempo de forma alámbrica (Ethernet) e inalámbrica (Wi-Fi). La velocidad de navegación se distribuye entre los diferentes dispositivos conectados.

Conoce más sobre la navegación y la capacidad de nuestros equipos en rcm.net.mx.

Nuestro servicio no incluye configuraciones de soluciones complementarias como (PBX, multilíneas, Cámaras de video Vigilancia, VPN, Switches y routers).

Dual Band

Nuestros módems te permiten conectarte a internet a través de dos diferentes bandas de frecuencia Wi-Fi.

Banda 2.4 y Banda 5GHz.

Las bandas de frecuencia son equivalentes a redes Wi-Fi disponibles. Características de la banda de 2.4 GHz.

- Cuenta con 14 canales disponibles.
- Alcance de hasta 80 metros en línea de vista, con disminución de la frecuencia Wi-Fi por interferencia de objetos.
- Esta banda de conexión Wi-Fi es adecuada para conectar todo tipo de dispositivos móviles de cualquier generación.
- La frecuencia de Wi-Fi de la red puede presentar una disminución de velocidad de internet dependiendo de la demanda de los usuarios.

Dispositivos compatibles con la banda de 2.4 GHz.

- Dispositivos móviles de cualquier generación que se conecten por Wifi
- Consolas de videojuegos de última generación
- Smart TV de todas las marcas
- PC y laptops de todas las marcas
- Tabletas de todas las marcas. Características de banda de 5 GHz.
- Alcance de 40 metros en línea de vista con mucha mayor potencia Wi-Fi.
- Menor interferencia con otras redes, lo cual permite una navegación estable, sin interrupciones, veloz y fluida.

- Adecuada para conectar dispositivos móviles de última generación compatibles con banda 5 GHz.

Dispositivos compatibles con la banda 5 GHz

- Dispositivos móviles de última generación
- Consolas de videojuegos de última generación
- Smart TV fabricados a partir del 2012
- PC y laptops fabricados a partir del 2012
- Tabletas fabricadas a partir de 2012

Conexión vía alámbrica

Para alcanzar la máxima velocidad de carga y descarga, conéctate con un cable Ethernet y disfruta los beneficios de la fibra óptica. Si tu plan ofrece velocidades superiores hasta los 50 Mbps de descarga, deberás asegurarte de que tu tarjeta de red soporte el estándar Gigabit Ethernet 10/100/1000, que tu cable Ethernet sea al menos categoría 5e (CAT-5e), además de habilitar el flujo máximo de transferencia de datos en el cuadro de propiedades de tu tarjeta, ya que de lo contrario no disfrutarás al máximo tu experiencia México en Línea. Además, debes tomar en consideración que al conectar más de una computadora o dispositivo al módem de México en Línea, la velocidad de navegación será dividida entre el número de equipos que estén conectados y navegando de manera simultánea.

Conexión inalámbrica

Desplázate a donde quieras, conectando todos tus dispositivos a nuestra red Wi-Fi. Recuerda que la velocidad puede variar dependiendo de la distancia a la que te encuentres del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wi-Fi cercanas. Debido a la naturaleza de las comunicaciones inalámbricas, no siempre se alcanzará la velocidad de carga y descarga del servicio contratado ya que hay factores como interferencia de teléfonos inalámbricos (coloca el módem de México en Línea lo más lejos posible de tu teléfono inalámbrico), el grosor de las paredes de tu casa, la ubicación de tu módem, la distancia a la que te estás conectando, la cantidad de dispositivos conectados simultáneamente y los servicios Wi-Fi de tus vecinos (mientras más vecinos tengas con servicio Wi-Fi mayor será la interferencia).

Para mejorar tu experiencia de navegación Wi-Fi, te recomendamos conectarte a la banda de 5 GHz disponible en tu módem. Conoce más en https://rcm.net.mx.

Los materiales de construcción de una casa influyen en la señal de recepción, ya que, dependiendo del material, es mayor o menor la intensidad de la señal, como, por ejemplo:

Material de Construcción	Intensidad Wi-Fi
Cristal, yeso, madera y asbesto	Alta
Mármol y ladrillo	Media
Hormigón	Baja
Espejos y metal	Muy baja

Velocidad

La velocidad del plan contratado podría variar de acuerdo con las condiciones del entorno, interferencias, características del equipo del cliente (hardware/software), o tecnologías de red como la corrección de errores (FEC), ya que estas consumen una parte del ancho de banda y generan una reducción de la velocidad entregada.

Factores como el tipo de tarjeta de red, cable, procesador y entorno (distancia, interferencias) influyen directamente en el rendimiento.

Soporte técnico

En caso de fallas, el cliente podrá contactar al 434 127 6244 para recibir asistencia especializada.

Canales de contratación

Los planes están disponibles para clientes nuevos y actuales a través de nuestro sitio web www.rcm.net.mx, puntos de venta, cambaceo y a través del 434 266 3418.

Puedes cancelar en cualquier momento tu plan, llamando al 434 266 3418.

¿Qué debo hacer si mi velocidad de conexión es lenta o no tengo Internet?

Si no tienes internet o tu velocidad es lenta, debes verificar que la señal de internet llegue a tus dispositivos correctamente de la siguiente manera:

1. Revisa que los leds de tu módem se encuentren encendidos.

2. Si no puedes acceder a un sitio, puede que se encuentre saturado, verifica otros sitios y vuelve a intentarlo.

VII. Política de Uso Justo de Internet

Al utilizar los servicios de transmisión de datos y acceso a Internet de México en Línea, aceptas y estás de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio de México en Línea es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el plan o paquete contratado, ya sea residencial o de negocios, así como con las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (www.ift.org.mx) y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno. Esta prohibición incluye, de manera enunciativa y no limitativa, cualquier acto que implique la comercialización del servicio a terceros, sea en la modalidad de reventa o bien integrando el servicio de México en Línea como componente de un producto o servicio distinto.

En este orden de ideas, queda terminantemente prohibido el cobro a terceros por el uso del servicio que usted está contratando, sin importar que cuente con autorización o permiso emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, ya que este no es un servicio mayorista y es un servicio para uso residencial o de negocios, de acuerdo con esta política de uso justo para Internet, así como con sus demás términos y condiciones.

En este sentido, el servicio residencial o de negocios queda entendido como el uso normal para un solo domicilio de acuerdo con las necesidades personales de sus integrantes, sin fines de lucro ni especulación comercial. De igual forma, el uso del servicio en el segmento de negocios será aquel consistente con la actividad razonable del cliente y no podrá en momento alguno integrarse, directa o indirectamente, a un producto o servicio distinto.

Asimismo, usted acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio de México en Línea. En todo momento, el usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios que rige el plan o paquete contratado. Las actividades que se realicen en el uso del servicio de Internet

no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red pública de México en Línea.

En caso de que México en Línea detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del acceso a Internet de sus usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el servicio contratado infringe cualquiera de las políticas antes descritas, México en Línea podrá cancelar y/o suspender el servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere. Queda estrictamente prohibido utilizar el servicio de internet de México en Línea de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

De acuerdo con lo anterior, México en Línea podrá establecer en sus planes o paquetes registrados un límite de consumo de datos incluido en la renta correspondiente.

Salvo por lo dispuesto en el párrafo final de la presente política, los usuarios no tendrán afectación o restricción alguna en su navegación. De acuerdo con esta política, a efecto de salvaguardar la red de México en Línea y la calidad de los servicios prestados a su universo de usuarios, cuando un usuario arribe, previo aviso de México en Línea, al límite de consumo de datos aplicable a su plan o paquete, se le realizará un cobro cada vez que rebase el monto de capacidad adicional aplicable de acuerdo con las condiciones y reglas de aplicación de su paquete.

Sin perjuicio de todo lo anterior, el consumo máximo de datos durante cualquier periodo de facturación, considerado fuera del uso justo al amparo de esta política que aplica a los segmentos residencial y negocios, será de 4,000 Gigabytes (GB) al mes. Al arribar o exceder este consumo, México en Línea podrá suspender o cancelar el servicio.

VIII. Equipos terminales, comodato y depósito de garantía

Entrega de equipos en Comodato

Los equipos terminales necesarios para la prestación del servicio (tales como la ONT, módems, decodificadores de televisión u otros dispositivos de red) son entregados al usuario en la modalidad de comodato (préstamo para su uso exclusivo con el servicio contratado). Estos equipos son y continúan siendo propiedad exclusiva de la Empresa.

Depósito de Garantía por Equipo

Al momento de la contratación y previo a la instalación, la Empresa podrá solicitar un depósito de garantía por concepto del equipo terminal asignado (ONT/Módem). Este monto funge como garantía de recuperación del hardware y se regirá bajo las siguientes condiciones:

- **Devolución del Depósito:** Si el usuario decide cancelar el servicio por cualquier motivo y regresa el equipo en las instalaciones de la Empresa (o al personal autorizado) en un plazo establecido, en buen estado de conservación y funcionando adecuadamente (salvo el desgaste normal por su uso), el monto total del depósito de garantía le será devuelto íntegramente al cliente.
- **Retención por No Devolución:** En caso de que el usuario decida cancelar el servicio y no devuelva el equipo terminal asignado, o este se encuentre con daños severos imputables al mal uso, el depósito de garantía quedará retenido por la Empresa como compensación por la pérdida del equipo, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

Custodia y Cuidado del Equipo

El usuario se obliga a hacer un uso adecuado de los equipos recibidos en comodato, protegiéndolos contra daños por descargas eléctricas, humedad, caídas, así como a no cederlos, venderlos, trasladarlos a un domicilio diferente sin autorización ni modificarlos de ninguna manera. Cualquier falla técnica imputable al desgaste natural será atendida por la Empresa; sin embargo, el daño o pérdida total por negligencia correrá a cargo del usuario.

IX. Propiedad Intelectual

Todo el contenido alojado en este sitio web y en las plataformas digitales de la Empresa —incluyendo textos, gráficos, logotipos, iconos, software, marcas comerciales y diseños— es propiedad exclusiva de **Redes y Comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.** o de sus proveedores licenciantes, protegido por la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y la Ley Federal del Derecho de Autor. Queda estrictamente prohibida su reproducción, alteración o distribución sin autorización expresa por escrito.

X. Protección de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales recabados a través de este sitio web o durante los procesos de contratación se realiza en estricto apego a la Ley Federal de Protección

de Datos Personales en Posesión de los Particulares y conforme a nuestro **Aviso de Privacidad**, disponible para su consulta en la sección correspondiente de nuestro portal.

XI. Limitación de Responsabilidad

La Empresa no garantiza la disponibilidad ininterrumpida o libre de errores del sitio web y de los servicios de red cuando medien casos fortuitos, de fuerza mayor, cortes de energía eléctrica de la región, daños en la infraestructura troncal ajenos a la compañía o fallas en las redes de interconexión internacional. Asimismo, la Empresa no asume responsabilidad por el contenido de sitios web de terceros enlazados externamente.

XII. Modificaciones a los Términos y Condiciones

La Empresa se reserva el derecho de modificar, actualizar o enmendar en cualquier momento el contenido del sitio web, las tarifas y los presentes Términos y Condiciones. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación oficial en este medio digital.

XIII. Violación a estos términos y condiciones

El Concesionario se reserva el derecho de llevar a cabo todas las acciones legales que sean necesarias para remediar cualquier violación a los presentes Términos y Condiciones.

El Concesionario tendrá derecho a investigar y a cooperar con las autoridades competentes en caso de violaciones a estos Términos y Condiciones por parte del Suscriptor México en Línea. El Concesionario tendrá derecho a supervisar el acceso del Suscriptor para garantizar el cumplimiento de estos Términos y Condiciones, para cumplir con la legislación aplicable y para cumplir con cualquier orden o requisito de tribunal competente, agencia administrativa o cualquier otro organismo gubernamental.

El Concesionario se reserva el derecho, en cualquier momento y sin previo aviso, de eliminar o deshabilitar el servicio en caso de que considere, a su entera discreción, que el Suscriptor incumple o ha incumplido estos Términos y Condiciones o que es perjudicial de cualquier modo para el servicio brindado por México en Línea.

XIV. Ley Aplicable y Jurisdicción

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes Términos y Condiciones, las partes se someten expresamente a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia derivada del uso de este sitio web o de la prestación de los servicios, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Morelia, Michoacán, renunciando de manera expresa a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

XV. 15. Contacto y Atención al Cliente

Para cualquier duda, aclaración, reporte de fallas o consultas relacionadas con los presentes Términos y Condiciones, los usuarios pueden comunicarse a través de los siguientes canales oficiales:

Razón Social: Redes y Comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.

Nombre Comercial: México en Línea

Domicilios y horarios de atención

Pátzcuaro	Ihuatzio	Tingambato
Av. Lázaro Cárdenas 415, Col. Revolución Federico Tena No. 30 Local 9-B Fracc. Vida Purémbe	Independencia No. 106 Barrio La Asunción	Matamoros No. 60 Cuarto
Tel. 434 342 4566 434 127 6244	**Tel**. 443 500 2114 434 562 4145	**Tel.** 443 500 2225
LUNES A VIERNES 9:00 a.m. – 5:00 p.m.	**LUNES A VIERNES** 9:00 a.m. – 5:00 p.m.	**LUNES A VIERNES** 9:00 a.m. – 5:00 p.m.
SÁBADOS (Federico Tena) 9:30 a.m. – 2:00 p.m.		

Teléfono:

Contratos e información	434 266 3418
Pagos y facturación	443 532 9952
Quejas y sugerencias	434 114 9041
Soporte	434 127 6244

México en Línea
El Internet a su alcance

Correo electrónico: info@rcm.net.mx, teresadl@rcm.net.mx

Sitio web: rcm.net.mx