

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA EL CLIENTE

Bienvenido a REDI

Queremos darte la bienvenida, esperando que disfrutes de un servicio de máximo nivel. Por ello, queremos facilitarte cierta información importante porque **REDI está para ayudarte**:

- Plazos de Instalación

En primer lugar, se realiza la instalación de la Fibra una vez realizado el contrato. A partir de ahí, se solicita la portabilidad de las líneas móviles, que se suele realizar en un plazo aproximado de 48 horas sin contar fines de semana ni festivos, normalmente desde que dispones de la Tarjeta SIM. Tendrás que cambiar la Tarjeta SIM cuando no tengas servicio con la anterior compañía.

- Tarifas Móviles

Las tarifas móviles incluyen llamadas ilimitadas a Fijos y Móviles nacionales. Están excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc.), servicios de información telefónica (118XX), servicios Premium, las llamadas internacionales y el Roaming fuera de la Zona 1.

- APN (Nombres de Puntos de Acceso)

La configuración es automática en el momento de introducir la SIM, pero hay modelos de Smartphones que sí requieren una configuración manual. Por ello, si tras la portabilidad o durante el contrato, no te funcionan correctamente los datos móviles, posiblemente sea porque debes realizar la configuración manual del APN en tu móvil. Te incluimos dicha configuración junto a este documento.

- Plazos de facturación

Mensualmente, te enviamos las facturas por correo electrónico a nivel informativo y de manera previa a que se realice el cargo en el banco (en torno al día 8 de cada mes si es laborable). Las cuotas se facturan por adelantado, es decir, el mes en curso al completo. En función de la fecha de instalación o portabilidad, la primera factura puede ser una factura de ajuste; incluyendo la cuota correspondiente al mes en curso, junto con la parte proporcional del mes anterior desde la fecha de activación. Por ejemplo, si te instalamos el servicio el 22 de julio, recibirás el 8 de agosto la primera factura, que incluirá la parte proporcional de julio y el mes completo de agosto.

- Compromiso de Permanencia

En caso de tener asociado Compromiso de Permanencia por la instalación gratuita de la Fibra, queda indicado en tu contrato junto con su duración.

- Baja con la anterior compañía

Una vez que dispongas de todos los servicios activados con Redi, te recomendamos contactar con tu anterior compañía, para gestionar la entrega del Router y confirmar la baja de los servicios que nos quiera mantener (por ejemplo, la Fibra).

- Roaming

Cuando viajes fuera de España, es conveniente que te pongas en contacto con nosotros con antelación, tanto para confirmar si el país de destino está incluido dentro de la zona 1 de Roaming como para verificar que dispongas del servicio activado correctamente o darte la información necesaria antes de viajar.

Esperamos contar contigo durante mucho tiempo, haciéndote las cosas fáciles. Por eso, para cualquier consulta, estaremos encantados de atenderte en el **900833802** en horario de 9 a 21 todos los días de la semana y recuerda que puedes beneficiarte de nuestro **Plan Amigo**. ¡Infórmate!

¡Muchas gracias por confiar en REDI!