Este contrato describe los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** generales (en adelante únicamente **"TÉRMINOS Y CONDICIONES"**) aplicables al uso de los contenidos, productos y servicios ofrecidos a través del sitio web (en adelante, **"PÁGINA WEB"**), del cual es **TITULAR GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V.** (en adelante, **"TITULAR"**). Cualquier persona que desee acceder o hacer uso del sitio o los servicios que en él se ofrecen, podrá hacerlo sujetándose a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como a políticas y principios incorporados al presente documento. En todo caso, cualquier persona que no acepte los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, deberá abstenerse de utilizar la **PÁGINA WEB** y/o adquirir los productos y servicios que en su caso sean ofrecidos.

DEL OBJETO

El objeto del presente **TÉRMINOS Y CONDICIONES** es regular el acceso y la utilización de la **PÁGINA WEB**, entendiendo por este cualquier tipo de contenido, producto o servicio que se encuentre a disposición del público en general dentro de la misma. El **TITULAR** se reserva la facultad de modificar en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación, los contenidos, la funcionalidad, los productos, los servicios, y la configuración que pudiera estar contenida en la **PÁGINA WEB**; en este sentido, el **USUARIO** reconoce y acepta que **GRUPO BITELIT S.A. DE C.V.** en cualquier momento podrá interrumpir, desactivar o cancelar cualquiera de los elementos que conforman la **PÁGINA WEB** o el acceso a los mismos.

El acceso a la **PÁGINA WEB** por parte del **USUARIO** tiene carácter libre y, por regla general es gratuito sin que el **USUARIO** tenga que proporcionar una contraprestación para poder disfrutar de ello, salvo en lo referente al costo de la conexión a internet suministrada por el proveedor de este tipo de servicios que hubiere contratado el mismo **USUARIO**. El acceso a parte de los contenidos y servicios de la **PÁGINA WEB** podrá realizarse previa suscripción o registro previo del **USUARIO**. La **PÁGINA WEB** se encuentra dirigido exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad (mayores de 18 años); en este sentido, **GRUPO BITELIT S.A. DE C.V.** declina cualquier responsabilidad por el incumplimiento de este requisito.

La **PÁGINA WEB** está dirigida principalmente a **USUARIOS** residentes en la República Mexicana, por lo cual, **GRUPO BITELIT S.A. DE C.V.** no asegura que la **PÁGINA WEB** cumpla total o parcialmente con la legislación de otros países, de forma que, si el **USUARIO** reside o tiene su domicilio establecido en otro país y decide acceder o utilizar la **PÁGINA WEB** lo hará bajo su propia responsabilidad y deberá asegurarse de que tal acceso y navegación cumple con la legislación local que le es aplicable, no asumiendo **GRUPO BITELIT S.A. DE C.V.** ninguna responsabilidad que se pueda derivar de dicho acto. Se hace del conocimiento del **USUARIO** que el **TITULAR** podrá administrar o gestionar la **PÁGINA WEB** de manera directa o a través de un tercero, lo cual no modifica en ningún sentido lo establecido en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

DEL USUARIO

El acceso o utilización de la **PÁGINA WEB**, así como de los recursos habilitados para interactuar entre los **USUARIOS**, o entre el **USUARIO** y el **TITULAR** tales como medios para

realizar publicaciones o comentarios, confiere la condición de **USUARIO** de la **PÁGINA WEB**, por lo que quedará sujeto a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como a sus ulteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la legislación aplicable, por tanto, se tendrán por aceptados desde el momento en el que se accede a la **PÁGINA WEB**. Dada la relevancia de lo anterior, se recomienda al **USUARIO** revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

Es responsabilidad del **USUARIO** utilizar la **PÁGINA WEB** de acuerdo con la forma en la que fue diseñado; en este sentido, queda prohibido la utilización de cualquier tipo de software que automatice la interacción o descarga de los contenidos o servicios proporcionados a través de la **PÁGINA WEB**. Además, el **USUARIO** se compromete a utilizar la información, contenidos o servicios ofrecidos a través de la **PÁGINA WEB** de manera lícita, sin contravenir lo dispuesto en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, la moral o el orden público, y se abstendrá de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a los derechos de terceros, o perjudique de algún modo el funcionamiento de la **PÁGINA WEB**.

Así mismo, el **USUARIO** se compromete a proporcionar información lícita y veraz en los formularios habilitados en la **PÁGINA WEB**, en los cuales el **USUARIO** tenga que proporcionar ciertos datos o información para el acceso a algún contenido, producto o servicio ofrecido por la propia **PÁGINA WEB**. En todo caso, el **USUARIO** notificará de forma inmediata al **TITULAR** acerca de cualquier hecho que permita suponer el uso indebido de la información registrada en dichos formularios, tales como robo, extravío, o acceso no autorizado a cuentas y/o contraseñas, con el fin de proceder a su inmediata cancelación.

GRUPO BITELIT S.A. DE C.V. Se reserva el derecho de retirar todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren la ley, el respeto a la dignidad de la persona, que sean discriminatorios, atente contra los derechos de terceros o el orden público, o bien, que a su juicio no resulten adecuados para su publicación. En cualquier caso, **GRUPO BITELIT S.A. DE C.V.** no será responsable de las opiniones vertidas por los **USUARIOS** a través de comentarios o publicaciones que estos realicen. El solo acceso a la **PÁGINA WEB** no supone el establecimiento de ningún tipo de relación entre el **TITULAR** y el **USUARIO**. Al tratarse de una **PÁGINA WEB** dirigido exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad, el **USUARIO** manifiesta ser mayor de edad y disponer de la capacidad jurídica necesaria para sujetarse a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

El **TITULAR** no garantiza de ningún modo la continuidad y disponibilidad de los contenidos, productos o servicios ofrecidos a través de la **PÁGINA WEB**, no obstante, el **TITULAR** llevará a cabo las acciones que de acuerdo con sus posibilidades le permitan mantener el buen funcionamiento de la **PÁGINA WEB**, sin que esto suponga alguna responsabilidad de parte de **GRUPO BITELIT S.A. DE C.V**. La **PÁGINA WEB** oficial podrá incluir hipervínculos o enlaces que permitan acceder a páginas web de terceros distintos de **GRUPO BITELIT S.A. DE C.V.** Los **TITULARES** de dichos sitios web dispondrán de sus propias políticas de privacidad y protección de datos, por lo cual **GRUPO BITELIT S.A. DE C.V**. no asume ninguna responsabilidad por los datos que sean facilitados por el **USUARIO** a través de cualquier

PÁGINA WEB no oficial. **GRUPO BITELIT S.A. DE C.V**., se reserva el derecho a modificar su política de privacidad, de acuerdo con sus necesidades o derivado de algún cambio en la legislación. El acceso o utilización de la **PÁGINA WEB** después de dichos cambios, implicará la aceptación de estos cambios.

Por otra parte, el acceso a la **PÁGINA WEB** puede implicar la utilización de cookies, las cuales, son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por el **USUARIO**. Las cookies facilitan la navegación, la hacen más amigable, y no dañan el dispositivo de navegación, para ello, pueden recabar información para ingresar a la **PÁGINA WEB**, almacenar las preferencias del **USUARIO**, así como la interacción que este tenga con la **PÁGINA WEB**, como, por ejemplo: la fecha y hora en la que se accede a la **PÁGINA WEB**, el tiempo que se ha hecho uso de este, los sitios visitados antes y después del mismo, el número de páginas visitadas, la dirección IP de la cual accede el **USUARIO**, la frecuencia de visitas, etc.

Este tipo de información será utilizada para mejorar la **PÁGINA WEB**, detectar errores y posibles necesidades que el **USUARIO** pueda tener, lo anterior a efecto de ofrecer a los **USUARIOS** servicios y contenidos de mejor calidad. En todo caso la información que se recopile será anónima y no se identificará a **USUARIOS** individuales. En caso de que el **USUARIO** no desee que se recopile este tipo de información deberá deshabilitar, rechazar, restringir y/o eliminar el uso de cookies en su navegador de Internet.

QUEJA, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para realizar cualquier comentario sobre nuestro servicio, puedes hacerlo a través de nuestro número telefónico **55 8920 2403** o escríbenos al **WhatsApp 56 3872 3456** de **Lunes a Domingo de 8 am a 8 pm** o por correo electrónico a atencion@abc-telecom.mx las 24 horas del día los 365 días del año. Recibiremos tu solicitud y la escalaremos con el área correspondiente para brindarte una solución y una mejora en las siguientes 72 hrs. hábiles.

REGISTRO DE OFERTAS

Para revisar la información relacionada a los folios de registro, puedes revisarlo en esta página en la sección de legales, dando clic sobre el número de folio, se desplegará un documento donde podrás ver todos los detalles de la oferta, también puedes ingresar al link https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ selecciona telefonía móvil y posteriormente Grupo Bitelit, donde podrás ver las ofertas vigentes.

SERVICIOS

GRUPO BITELIT S.A. DE C.V. ofrecerá los servicios de conectividad móvil en la cobertura de la Red respecto al resto de sus **USUARIOS**, de conformidad con las tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.

Los **USUARIOS** podrán hacer y recibir llamadas telefónicas, también pueden enviar o recibir mensajes de texto (SMS) así como el uso de datos móviles (transferencia de datos). Aplica para consumo de Datos en territorio Nacional y en Roaming Internacional cursados en una red en

EUA y Canadá. La velocidad de navegación está sujeta a la cobertura y convenios que se tenga con el carriers que brinda el servicio de Roaming Internacional. Así mismo, el operador de red cuenta con un control específico que determina si los **USUARIOS** están realizando consumos de forma anómala o fraudulenta y bloquea el uso del servicio en ROAMING INTERNACIONAL si el **USUARIO** presenta un uso continuo de más de 20 días calendario.

Cobertura	Prioridad de conexión	Tipo de conexión	ISP	Consideraciones
Red compartida	1	Conexión de datos LTE	Altán	---
Roaming Nacional	2	Conexión de datos 3G o 4G del proveedor de este servicio	Altán	La tecnología de conexión dependerá de la cobertura ofrecida por el proveedor de este servicio
Roaming Internacional	3	Conexión de datos 3G o 4G del proveedor de este servicio	Altán	Las ofertas inicialmente requeridas solo incluyen Estados Unidos de Norteamérica y Canadá. La tecnología de conexión dependerá de la cobertura ofrecida por el proveedor de este servicio.

Tabla 1. Tabla servicio de datos para usuario final

Todo el tráfico de Voz generado por los **USUARIOS** será terminado o recibido por el operador de la red compartida utilizando sus rutas de interconexión propias con los diferentes operadores de México, así como con operadores nacionales e internacionales para las llamadas LDI.

En relación con lo anterior, se pueden presentar los siguientes escenarios de servicio:

- ✓ Voz Saliente y Voz Entrante.
- ✓ Dependiendo del tipo de terminal del **USUARIO**, el Servicio de Voz se podrá prestar mediante tecnología mVoIP o VoLTE.

VALIDACIÓN DE IMEI

Es fundamental que los usuarios validen la compatibilidad de su equipo a través de la página https://crm.altanredes.com/preactiva/checkimei con el número IMEI (Identidad Internacional de Equipo Móvil) que se obtiene marcando *#06#, antes de realizar cualquier adquisición o activación de servicios. La verificación del IMEI al arrojar: **COMPATIBLE** u **HOMOLOGADO** asegura que el dispositivo es apto para funcionar correctamente con nuestra red y servicios. No nos hacemos responsables por inconvenientes derivados de la falta de compatibilidad del equipo debido a un IMEI no válido, no probado o no compatible. Recomendamos a todos los usuarios realizar esta comprobación para evitar problemas futuros.

Dispositivos Móviles

Los dispositivos móviles para que puedan disfrutar del servicio de movilidad ofrecido por **GRUPO BITELIT S.A. DE C.V**. a través del operador de la red compartida, deben cumplir unas características mínimas para su correcta operación y son las siguientes:

- ✓ Operar en la banda 28 del 3GPP (banda 700 MHZ)
- ✓ Dispositivo compatible u homologado
- ✓ Release 9 3GPP y/o superiores
- ✓ Que soporte y tenga habilitado VoLTE, en caso de que soporten servicios de Voz y SMS.

I. Así mismo, el operador de red cuenta con un control específico que bloquea la activación del servicio de la SIM sobre terminales que no sean Banda 28 y sobre terminales LTE que, si bien soportan la banda 28, no funcionan con ninguna de las tecnologías de voz (VoLTE o mVoIP) del operador. De ser activado el servicio o usado en equipos no Banda 28, será bajo la responsabilidad del **USUARIO**, al momento de presentar alguna incidencia, intermitencia o suspensión del servicio, NO se procederá a hacer devolución del paquete contratado ni reembolso, ya que únicamente se garantiza el servicio en equipos que sean catalogados como **HOMOLOGADOS** o **COMPATIBLES** al momento de validar el IMEI

II. Adicionalmente, en caso de que un **USUARIO** Final con una SIM activa cambie ésta a un terminal no compatible con Banda 28, o compatible con banda 28 que no soporte ninguna de las tecnologías de voz dispuestas por el operador de la red (VoLTe o mVoIP) el operador de red suspenderá inmediatamente el servicio de tráfico saliente y navegación de datos en la SIM de dicho **USUARIO** Final. El servicio será reanudado de forma inmediata sólo cuando el **USUARIO** Final vuelva a utilizar su SIM activa en un terminal compatible con la red de Altán. Este control se realizará en función del IMEI del terminal y/o dispositivo.

III. Así, en caso de que un **USUARIO** Final quiera realizar una activación de servicio utilizando un terminal y/o dispositivo no compatible con Banda 28, o compatible con banda 28 que no soporte ninguna de las tecnologías de voz dispuestas por el operador de la red (VoLTe o mVoIP), el operador de red suspenderá inmediatamente el servicio de tráfico saliente y navegación de datos en la SIM de dicho **USUARIO** Final, desde la primera vez que inserte la SIM en el terminal no compatible.

IV. En el caso de que un **USUARIO** Final active la SIM fuera de huella Altán (Roaming Nacional) y se mantenga en la zona, no se garantiza el correcto funcionamiento del servicio de Voz, Datos, mensajes de texto (SMS), además, pasado 60 días continuos activa la SIM fuera de huella Altán, se suspenderá el servicio.

CICLO DE VIDA DE UNA LÍNEA TELEFÓNICA

Suspensión del Servicio

En caso de que una línea permanezca sin actividad (sin realizar recargas) durante un período consecutivo de 60 días (2 meses) después del vencimiento de su última recarga, el servicio será suspendido automáticamente. Durante el estado de suspensión, la línea no podrá ser utilizada para realizar ni recibir llamadas, enviar ni

recibir mensajes SMS, o utilizar datos móviles. Para reactivar el servicio, será necesario realizar una recarga.

Estado de Predesactivación y Eliminación Permanente

Si la línea permanece en estado de suspensión durante un período adicional de 90 días (5 meses en total sin actividad), la línea pasará automáticamente a un estado de predesactivación. En este estado, nos reservamos el derecho de proceder a la eliminación permanente de la línea sin necesidad de aviso previo ni autorización adicional por parte del usuario. Una vez eliminada, no será posible recuperar el número ni los servicios asociados a la línea.

Restricciones en Estados de Suspensión y Predesactivación

Mientras la línea se encuentre en estado de suspensión o predesactivación, no será posible realizar ni recibir llamadas, enviar ni recibir mensajes SMS, ni acceder a otros servicios asociados al número. Se recomienda a los usuarios realizar recargas de manera periódica para mantener el servicio activo y evitar la suspensión, predesactivación o eliminación definitiva de la línea.

TARIFAS

Las tarifas, se encontrarán debidamente registradas en el IFT de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables. Dichas tarifas estarán a disposición del **USUARIO**, quien podrá consultarlas en el visor de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: tarifas.ift.org.mx/ift_visor/, o directamente en la página web.

Las Estructuras Tarifarias que incluyan Datos no son de aplicación para productos y servicios Machine to Machine (M2M), Internet of Things (IoT) o comunicación en formato de Datos entre máquinas y/o equipos automatizados.

Los Productos que incluyan Voz y/o SMS no son de aplicación para servicios que por sus características pudieran ser considerados masivos, como centros de llamadas o conmutadores telefónicos (PBX), entre otros. De la misma forma, el **USUARIO** se hace responsable de evitar el mal uso del Servicio de Voz impidiendo, sin limitaciones, prácticas como simboxing o bypass.

PORTABILIDAD NÚMERICA

La portabilidad de número telefónico es el derecho que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) a todos los **USUARIOS** en México de cambiarse de empresa telefónica y conservar su número telefónico fijo o móvil. Es un proceso totalmente gratuito, que permite cambiar su número telefónico actual a cualquier compañía telefónica que desee de forma fácil, segura y puede realizarse desde casa, desde la página web oficial en la sección de

portabilidad, al momento de terminar tu compra o posterior a ella, una vez probado el servicio, desde la **PÁGINA WEB**, llamando al centro de atención a clientes o acudir con tu distribuidor de confianza. Para realizar tu portabilidad, tu servicio debe estar activo.

CAMBIO DE NÚMERO

En ocasiones el **USUARIO** necesita cambiar el número de su SIM por diferentes motivos, nosotros ofrecemos el servicio de poder realizarlo, cambiando la lada de su MSISDN (número telefónico), esto a través de nuestro Call Center.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios ofrecidos por el **TITULAR** son bajo la modalidad de prepago y no incluyen plazo forzoso, por lo tanto, el **USUARIO** podrá cancelar en cualquier momento los servicios contratados.

FACTURACIÓN

El **USUARIO** podrá solicitar la facturación de sus servicios a través de la página web https://abc- telecom.mx en la sección facturación, para tal fin, deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes para hacerle llegar su factura a través del correo electrónico que el **USUARIO** deje registrado para tal efecto. Los datos solicitados para la emisión de la factura son:

- ✓ Nombre completo o razón social
- ✓ RFC con homoclave
- ✓ Domicilio fiscal completo (calle, colonia, delegación o municipio, estado y código postal)
- ✓ Forma en la que realizó el pago
- ✓ Uso del CFDI

RECARGAS

EL **USUARIO** podrá realizar las recargas de saldo de los servicios contratados, a través de las pasarelas de pago y en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales colocadas a su disposición en la página web.

LLAMADA DE EMERGENCIA

El **USUARIO** podrá realizar llamadas de emergencia y para ello, se usará la mejor Red disponible, que técnicamente sea posible utilizar, en el entendido de que los operadores de esa red deberán cumplir con lo que establezca el IFT para tal efecto.

SUSPENSIÓN DEL PÁGINA WEB

Se reserva el derecho de suspender en cualquier momento, temporalmente y sin previo aviso, la **PÁGINA WEB**, por el tiempo que resulte necesario. Ello incluye la eventual necesidad de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de estas o causas similares.

FUERZA MAYOR

No se garantiza la inexistencia de interrupciones o errores en el acceso a la **PÁGINA WEB**, ni será responsable de los retrasos o fallos que se produjeran en el acceso, funcionamiento y operatividad del Sitio, sus servicios y/o contenidos, así como tampoco de las interrupciones, suspensiones o el mal funcionamiento del mismo, cuando tuvieren su origen en fallas producidas por causas ajenas a su voluntad o fuera de su control o por cualquier otra situación de caso fortuito o fuerza mayor.

POLÍTICA EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Somos **TITULAR** de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de la **PÁGINA WEB**, entendiendo por éste el código fuente que hace posible su funcionamiento, así como las imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras, diseños y demás elementos que lo distinguen. Serán, por consiguiente, protegidas por la legislación mexicana en materia de propiedad intelectual e industrial, así como por los tratados internacionales aplicables. Por consiguiente, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, o difusión de los contenidos de la **PÁGINA WEB**, con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio, sin previa autorización. El **USUARIO** se compromete a respetar los derechos de propiedad intelectual e industriales. No obstante, además de poder visualizar los elementos de la **PÁGINA WEB** podrá imprimirlos, copiarlos o almacenarlos, siempre y cuando sea exclusivamente para su uso estrictamente personal.

LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida de la **PÁGINA WEB**, sus contenidos, productos o servicios, o por el incumplimiento de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. La relación entre el **USUARIO**, la **PÁGINA WEB** y el **TITULAR** se regirá por la legislación vigente en México, específicamente en la Ciudad de México. De surgir cualquier controversia en relación con la interpretación y/o a la aplicación de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, las partes se someterán a la jurisdicción ordinaria de los tribunales que correspondan conforme a derecho en el estado al que se hace referencia.

ROLLOVER

Los megabytes (MB) incluidos en tu paquete, pueden ser acumulables siempre y cuando se cumplan con las condiciones indicadas a continuación, aun así, los beneficios descritos en cada paquete no son transferibles a otras cuentas o usuarios. Queremos asegurarnos de que aproveches al máximo tus beneficios dentro del período de vigencia, por lo que te recomendamos utilizarlos de manera óptima para evitar cualquier pérdida.

CONDICIONES DE ROLLOVER

- El beneficio de rollover aplica sólo para usuarios con paquetes en la modalidad de prepago
- El usuario deberá realizar una recarga antes de la fecha de vencimiento de su paquete actual
- Válido para las nuevas ofertas del lanzamiento del 01 de junio del 2025.
- El monto de la recarga deberá ser igual o mayor al valor de la oferta vigente.
- El rollover se aplicará únicamente sobre la cuota de datos principal de la oferta.
- El rollover podrá aplicarse una sola vez por ciclo, es decir, los datos remanentes se acumularán únicamente para la recarga del ciclo inmediato siguiente.
- El límite máximo de datos de Roaming Internacional se mantiene para el rollover, es decir, los datos de rollover que aplicarán para Roaming Internacional será el remanente del límite máximo menos lo consumido previo al rollover.
- La bolsa de datos por rollover tendrá prioridad de consumo sobre la cuota de la bolsa de datos principal.
- Para el consumo de las bolsas se maneja el siguiente orden o prioridad
    - Bonos
    - Rollover
    - Bolsa principal

CONDICIONES GENERALES DE USO PARA DATOS INCLUIDOS EN EL LÍMITE MÁXIMO DE TRÁFICO DE REDES SOCIALES “RRSS” TERRITORIO NACIONAL Y LÍMITE MÁXIMO DE TRÁFICO DE RRSS EN ROAMING INTERNACIONAL.

*Los datos ilimitados destinados para RRSS aplican para consumo a nivel Nacional y están sujetas a la velocidad de datos del paquete principal que se haya contratado (Cuota de Datos y Límite Máximo de Tráfico de Datos en Roaming Internacional), es decir, una vez agotadas estas bolsas, la velocidad de las RRSS correrán a Velocidad Reducida.

Whatsapp®
Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá.

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Whatsapp®.
- Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial.

- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Whatsapp®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
- Servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
- Visualizar, descargar, compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Canales.
- Cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada en el uso incluido.

Telegram®
Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Telegram®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
- Servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
- Visualizar, descargar, compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Grupos.
- Cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada como incluida.

Messenger®
Zona de uso: México

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.

- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Messenger®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de algún estado o mensaje directo.
- El servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Facebook®
Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo.
- Publicación estado personal o el de cualquier otro usuario.
- Publicación de fotos y videos en el muro utilizando las aplicaciones oficiales.
- Guardar fotos del muro personal o compartidas por cualquier grupo o usuario.
- Dar “me gusta” a alguna historia personal, de un grupo o un usuario.
- Envío de mensajes de texto.
- Recibir notificaciones a través de las aplicaciones oficiales de Facebook®.
- Consultar la ubicación de cualquier usuario.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Facebook®.
- Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
- Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde la aplicación de Facebook® o utilizando otras aplicaciones.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de algún estado o mensaje directo.
- El servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Instagram®
Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar la línea de tiempo personal o de terceros.
- Publicar una foto o video.
- Comentar sobre un foto o video.
- Enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón (“Direct”).
- Enviar y recibir fotos o videos a través del buzón (“Direct”).
- Publicar y reproducir historias (“Stories”).

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Instagram®.
- Carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aún y cuando estos hayan sido compartidos a través de la misma.
- Compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a Instagram® aún y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación.
- Transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de un mensaje, publicación, historia o video en tiempo real.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Snapchat®
Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar “Snaps” personales y/o de terceros.
- Publicar un “Snap”; comentar un “Snap”.
- Enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón (“Chat”).
- Enviar y recibir fotos o video a través del buzón (“Chat”).
- Reproducir “Historias” o “Memorias”.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Snapchat.
- Carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aún y cuando estos hayan sido compartidos a través de la misma.
- Compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a “Snapchat” aún y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación.
- Transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de un mensaje.

- Publicación, historia o video en tiempo real.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

X® (Antes Twitter®)
Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar la línea de tiempo personal o de terceros.
- Publicar un tuit; comentar sobre un tuit; dar “me gusta” a un tuit; retuitear un tuit; citar un tuit.
- Envío de mensaje directo.
- Recepción de notificaciones.
- Publicación o cargue de fotos en la línea de tiempo; descargar fotos.
- Compartir ubicación.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación X (Twitter).
- Carga y descarga de fotos en aplicaciones distintas a la oficial.
- Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, desde la aplicación de Twitter® o utilizando otras aplicaciones.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de la línea de tiempo o mensaje directo.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida

MALAS PRÁCTICAS – PRÁCTICAS PROHIBIDAS

Queda estrictamente prohibido hacer uso de los servicios de voz, SMS y/o datos (incluyendo el uso de redes sociales, mensajería instantánea y/u otros servicios de tipo OTT (*Over The Top*: plataformas que ofrecen contenido audiovisual (como series, películas o canales en vivo) a través de internet, sin necesidad de usar servicios tradicionales como la televisión por cable o satélite.) provistos directamente por el **OPERADOR DE RED** o un tercero), ofrecidos sin límite o ilimitados para otros fines distintos a la comunicación persona a persona y/o para fines distintos a los definidos en la oferta comercial ofrecida y contratada.

Se considerará que el usuario incurre en una Práctica Prohibida cuando los servicios sean utilizados:

a) Con fines de reventa o cualquier forma de explotación comercial sin previa autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones y acorde al marco regulatorio aplicable;
b) Como líneas de call center y/o para envío de publicidad y/o notificaciones o alertas masivas.

c) Como monitor de bebé (baby phone);
d) Para la provisión de servicios de telefonía y/o mensajería y/o acceso a Internet público en cualquier tipo de establecimiento y/o en casetas públicas (por ejemplo: casetas telefónicas, postes, puestos de revistas o flores, o pedestales, entre otros);
e) Para el establecimiento de puertas de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass.
f) Para el envío de mensajes masificados de tipo spam, y/o phishing y/o análogo;
g) Para la transmisión o descarga de datos de forma masificada tipo Torrent y/o similar o análogo;
h) Para el establecimiento de accesos a contenidos (archivos, documentos, imágenes, fotos, audios, videos y/o combinación de éstos), de forma permanente y/o en vivo a manera de streaming;
i) De cualquier forma, que degraden y/o perturben la red de Altán o degraden y/o perturben los servicios de otros usuarios, y/o;
j) Para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
k) Uso anómalo de los servicios. Para los paquetes con RRSS, Voz Saliente y SMS Saliente ilimitados, se considerará como uso anómalo, aquel uso más allá de lo razonable conforme a los hábitos generales de uso en las condiciones contratadas, incluyendo sin limitar, un consumo que exceda tres (3) veces la media del consumo general de la oferta y/o producto de que se trate.

En caso de detectarse que un **USUARIO** incurra en cualquiera de las conductas señaladas, el **OPERADOR DE RED** se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan, incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a el **OPERADOR DE RED**; pudiendo, en su caso, suspender o cancelar de forma parcial, total, definitiva o temporal la prestación de los servicios y/o beneficios de uso sin límite o ilimitados.

Cuando el **OPERADOR DE RED** detecte alguna de las conductas mencionadas, notificará al **USUARIO** la conducta detectada y las acciones a tomarse. El **OPERADOR DE RED** esperará la aclaración de lo sucedido con el(los) **USUARIO(S)** final, previo a la implementación efectiva de las medidas a tomarse.

NOTA

Una vez que hayas activado o recargado un paquete de servicios, ya no será posible realizar devoluciones del monto correspondiente. Esta política se establece para garantizar un servicio eficiente y continuo para todos nuestros usuarios. Entendemos que pueden surgir situaciones imprevistas, pero debido a la naturaleza de nuestros servicios, una vez que se ha consumido o utilizado el paquete, no podemos revertir la transacción. Te recomendamos revisar cuidadosamente los detalles del paquete antes de proceder con la activación o recarga.