surotel

SURO CONNECT (4GB 30D) $165

Los beneficios de este paquete incluyen dentro de sus beneficios: navegación libre, minutos para llamadas y mensajes de texto según especificaciones detalladas a continuación. Los indicadores de calidad del servicio dependen de la infraestructura, posición geográfica (dentro de cobertura), compatibilidad u homologación del equipo y condiciones climatológicas.

Compartición de datos	SÍ
Los Datos asociados a este Producto bajo los conceptos de Cuota de Datos, Límite Máximo de Tráfico de Datos en Roaming Internacional y/o Consumo Excedente a Velocidad Reducida, podrán ser compartidos (funcionalidad comúnmente conocida como “Hotspot” o “Tethering”).	

Datos totales (GB)	4 GB	
Cuota de datos dentro de territorio nacional	**3,277**	Aplica para consumo de datos nacional. Al finalizar la cuota de datos el cliente podrá: • contratar un nuevo producto • contratar un paquete de consumo excedente • solicitar que se ejecute otra acción entre las configuradas para su producto como: suspensión, portal cautivo u otras de similar naturaleza.
Límite máximo de tráfico de datos en roaming internacional	**819**	La cuota de datos incluye consumos de roaming internacional cursados en una red en EUA, Canadá y territorio nacional hasta un máximo medido en MB que el usuario final puede usar dentro del ciclo individual. Si no se consume en roaming internacional, puede consumirse en territorio nacional.

Redes sociales (RRSS)		
Límite máximo de tráfico de RRSS dentro de territorio nacional	**ilimitados***	Aplica para consumo de datos nacional.
Límite máximo de tráfico de RRSS en roaming internacional	**3,000**	La cuota de datos incluye consumos de roaming internacional cursados en una red en EUA, Canadá y territorio nacional hasta un máximo medido en MB que el usuario final puede usar dentro del ciclo individual.
Redes sociales incluidas	**Uso en México**	Whatsapp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X.
	Uso en EUA y Canadá	Whatsapp y Telegram

surotel

SURO CONNECT (4GB 30D) $165

Minutos		
Límite máximo de minutos entre usuarios del mismo operador Altán dentro de territorio nacional	**ilimitados**	El límite máximo de tráfico de voz saliente entre usuarios Altán incluye los siguientes consumos: • Voz saliente nacional con destino a usuarios Altán No aplica para servicios de tarificación adicional. Aplica para minutos salientes de usuarios Altán a usuarios Altán dentro de territorio nacional.
Límite máximo de minutos entre usuarios de Altan, entre usuarios de otros operadores, y/o entre usuarios con destino a EUA y Canadá dentro de territorio nacional	**1,500**	El límite máximo de tráfico de voz saliente de un usuario Altán a un usuario de otro operador de red móvil incluye los siguientes consumos: • Voz saliente nacional con destino a líneas de otros operadores de red móviles o a usuarios Altán a nivel nacional; • LDI de voz con destino EUA y Canadá. No aplica para servicios de tarificación adicional. Una vez superado el límite máximo de tráfico de voz saliente el cliente podrá: • contratar un nuevo producto • solicitar que se ejecute otra acción entre las configuradas para su producto como: cursar tráfico bajo la estructura tarifaria granel, suspensión, u otras de similar naturaleza.
Límite máximo de minutos en roaming internacional	**750**	El límite máximo de tráfico de voz en roaming internacional incluye los siguientes consumos: • Voz saliente en roaming internacional con origen en una red en EUA y Canadá con destino a una red en México, EUA y Canadá • Voz saliente nacional con destino a líneas de otros operadores de red móviles o a usuarios Altán a nivel nacional Voz entrante en roaming internacional en una red en EUA y Canadá. Si no se consume en roaming internacional, puede consumirse en territorio nacional.

SMS		
Límite máximo de mensajes de texto para uso dentro de territorio nacional	**ilimitados**	El límite máximo de tráfico de SMS saliente incluye los siguientes consumos: • SMS saliente nacional con destino nacional; • SMS saliente en roaming internacional con origen en una red en EUA y Canadá y destino a una red en México, EUA y Canadá; • LDI de SMS con destino EUA y Canadá. No aplica para servicios de tarificación adicional.
Límite máximo de mensajes de texto para uso en roaming internacional	**250**	El límite máximo de tráfico de SMS en roaming internacional incluye los siguientes consumos: • SMS saliente en roaming internacional con origen en una red en EUA y Canadá con destino a una red en México, EUA o en Canadá.

ACUMULA Y APROVECHA

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 “ACUMULA Y APROVECHA”

El beneficio de “acumula y aprovecha” 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.
- Se aplicará únicamente sobre la cuota de datos principal de la oferta.
  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 beneficio de “acumula y aprovecha”, es decir, los datos acumulados del paquete anterior que aplicarán para Roaming Internacional será el remanente del límite máximo menos lo consumido previo a aplicar el beneficio de “acumula y aprovecha”
- La bolsa de datos por “acumula y aprovecha” 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
  - Datos acumulados del paquete anterior
  - Bolsa principal

SURO CONNECT (4GB 30D)
$165

POLÍTICA DE USO JUSTO PARA RESTRICCIONES DE LAS REDES SOCIALES ILIMITADAS (RRSS)*

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 de navegación libre y RRSS** se consumen **a máximo esfuerzo**, es decir, a la **mayor velocidad que permita la zona donde te encuentres**. Los paquetes ofrecidos **no cuentan** con **reducción de velocidad** al finalizar tu cuota de navegación libre. Una vez que consumas tu cuota de datos libre, **seguirás disfrutando de redes sociales ilimitadas**, **siempre que el uso esté dentro de las restricciones especificadas** para cada aplicación. Te recomendamos revisar los **usos incluidos y no incluidos** para aprovechar al máximo tu servicio.

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.

SURO CONNECT (4GB 30D)
$165

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.

SURO CONNECT (4GB 30D)
$165

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.

Por la compra de nuestros servicios, recibes una atención personalizada, te ofrecemos soluciones adaptadas a tus necesidades, brindándote planes en la modalidad empresarial - prepago y aprovechando la red compartida para garantizarte una buena experiencia con la velocidad en la red 4.5G LTE.

Política de uso justo
Términos y condiciones