

POLÍTICA DE USO JUSTO

Agregadora de Inteligencia en Negocios Tecnológicos, S.A. de C.V., en lo sucesivo “ADDINTELI”, pone a disposición de sus usuarios la presente Política de Uso Justo, cuyo objeto es establecer los criterios aplicables al uso razonable, adecuado y lícito de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por “ADDINTELI”.

La presente Política deberá interpretarse de conformidad con la legislación y regulación aplicables en materia de telecomunicaciones y protección de los derechos de los usuarios, el Contrato de Adhesión que resulte aplicable al servicio contratado, el Código de Prácticas Comerciales, cuando resulte aplicable, así como las tarifas, planes, paquetes y ofertas comerciales correspondientes

1. OBJETIVO

La presente Política de Uso Justo tiene por objeto promover el uso adecuado, razonable y lícito de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por “ADDINTELI”, así como prevenir prácticas que puedan afectar la seguridad, integridad, disponibilidad, calidad o funcionamiento de las redes y servicios de telecomunicaciones.

La aplicación de la presente Política se realizará respetando en todo momento los derechos de los usuarios y de conformidad con las disposiciones legales, regulatorias y contractuales aplicables.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política será aplicable a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por “ADDINTELI” bajo el esquema de prepago, incluyendo los servicios de Telefonía Móvil, Internet Móvil e Internet Fijo en Casa (HBB).

Dependiendo del servicio contratado, los servicios podrán comprender voz, datos, mensajes de texto o SMS y acceso a Internet mediante equipos terminales móviles, dispositivos MiFi, módems, routers u otros equipos compatibles.

Las condiciones particulares, beneficios, vigencia y características de cada plan, paquete u oferta comercial serán las establecidas en la información comercial correspondiente, en el Contrato de Adhesión aplicable y en las tarifas registradas ante la autoridad competente, cuando así resulte aplicable.

3. USO ADECUADO DE LOS SERVICIOS

Los usuarios deberán utilizar los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por “ADDINTELI” de conformidad con la legislación y regulación aplicables, el Contrato de Adhesión que corresponda al servicio contratado, la presente Política y las condiciones aplicables al plan, paquete u oferta comercial correspondiente.

Los servicios no deberán ser utilizados para la realización de actividades ilícitas, fraudulentas, abusivas o que puedan afectar la seguridad, integridad, disponibilidad o funcionamiento de las redes y servicios de telecomunicaciones.

4. PRÁCTICAS NO PERMITIDAS

Sin perjuicio de los demás supuestos establecidos en la legislación, regulación y Contrato de Adhesión aplicables, se considerará contrario a la presente Política:

- a) Utilizar los servicios para la realización de actividades ilícitas o fraudulentas.
- b) Utilizar los servicios de manera que se afecte o pueda afectarse la seguridad, integridad, disponibilidad o funcionamiento de las redes y servicios de telecomunicaciones.
- c) Realizar prácticas conocidas como SIM Boxing, bypass o cualquier otra práctica destinada a evadir los mecanismos legítimos de interconexión, terminación de tráfico, identificación o cobro de los servicios.
- d) Utilizar los servicios de voz o mensajes de texto para generar tráfico masivo, artificial, automatizado o fraudulento cuando el plan, paquete u oferta comercial contratada no contemple expresamente dicha modalidad de uso.
- e) Utilizar los servicios mediante sistemas, dispositivos o mecanismos destinados a generar llamadas o mensajes de manera automatizada o masiva, cuando ello sea contrario a las condiciones del servicio contratado.
- f) Revender, comercializar o redistribuir los servicios contratados cuando dicha actividad sea contraria a la legislación, regulación, al Contrato de Adhesión aplicable o a las condiciones del servicio contratado.
- g) Utilizar los servicios, equipos o dispositivos proporcionados o habilitados para la prestación del servicio de manera que se altere, manipule o interfiera indebidamente con su funcionamiento, configuración, seguridad o con la integridad de las redes de telecomunicaciones.

5. DETECCIÓN DE USOS CONTRARIOS A LA POLÍTICA

Cuando “ADDINTELI” detecte elementos objetivos que permitan identificar un posible uso contrario a la presente Política, podrá realizar las acciones de verificación y análisis que resulten razonablemente necesarias para determinar la naturaleza del uso de los servicios.

La aplicación de medidas relacionadas con la prestación del servicio deberá encontrarse debidamente justificada y realizarse de conformidad con el Contrato de Adhesión y las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

6. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

Cuando resulte procedente y salvo los casos en que exista una orden emitida por autoridad competente o una disposición legal que establezca lo contrario, “ADDINTELI” notificará al usuario, a través de los medios físicos, electrónicos o digitales disponibles, la detección de un uso presuntamente contrario a la presente Política.

La notificación deberá indicar, cuando resulte aplicable, la conducta detectada y las medidas que el usuario podrá adoptar para regularizar el uso del servicio.

7. MEDIDAS APLICABLES

Cuando se acredite un uso contrario a la presente Política, “ADDINTELI” podrá adoptar las medidas que resulten procedentes de conformidad con la legislación, regulación y Contrato de Adhesión aplicables.

Dichas medidas podrán comprender, según la naturaleza y gravedad de la conducta:

- a) La notificación al usuario respecto del uso detectado.
- b) La solicitud de regularización del uso del servicio.
- c) La aplicación de las medidas técnicas previstas expresamente en las condiciones del plan, paquete u oferta comercial contratada.
- d) La suspensión del servicio cuando se actualice alguno de los supuestos establecidos en el Contrato de Adhesión o en las disposiciones legales y regulatorias aplicables.
- e) La cancelación o rescisión del servicio únicamente cuando resulte procedente de conformidad con el Contrato de Adhesión y las disposiciones legales aplicables.

La aplicación de la presente Política no autoriza a “ADDINTELI” a suspender, modificar o cancelar unilateralmente los servicios fuera de los supuestos establecidos en el Contrato de Adhesión aplicable y en las disposiciones legales y regulatorias correspondientes.

8. SERVICIO DE VOZ, CUANDO RESULTE APLICABLE.

Los servicios de voz permiten a los usuarios realizar y recibir llamadas a través de los servicios y redes disponibles para “ADDINTELI”, de conformidad con la cobertura, características técnicas y condiciones de la oferta comercial contratada.

Las llamadas serán contabilizadas y, en su caso, descontadas de los beneficios incluidos en el plan, paquete u oferta comercial, de conformidad con las condiciones y unidad de tasación aplicables.

La información relativa al número de minutos incluidos, vigencia, cobertura y demás condiciones del servicio de voz será la establecida en la oferta comercial correspondiente.

9. SERVICIO DE MENSAJES DE TEXTO O SMS, CUANDO RESULTE APLICABLE.

El servicio de mensajes de texto o SMS permite a los usuarios enviar y recibir mensajes a través de los servicios y redes disponibles para “ADDINTELI”.

Los mensajes enviados serán contabilizados de conformidad con las características técnicas del servicio, las condiciones de tasación y la oferta comercial contratada.

Cuando un mensaje exceda el número de caracteres permitido técnicamente para ser transmitido como un solo SMS, podrá ser contabilizado como dos o más mensajes, de acuerdo con el número total de caracteres, el tipo de codificación utilizado y las características técnicas aplicables.

10. SERVICIO DE DATOS Y ACCESO A INTERNET

El servicio de datos y acceso a Internet permite al usuario acceder a Internet mediante equipos terminales móviles, dispositivos MiFi, módems, routers u otros equipos compatibles, dependiendo del servicio contratado y dentro de las áreas de cobertura disponibles.

La cantidad de datos disponibles, vigencia, velocidad, condiciones de navegación, posibilidad de compartir datos, uso en territorio nacional, roaming internacional y, en su caso, las políticas de reducción de velocidad serán las establecidas expresamente en el Contrato de Adhesión aplicable y en cada plan, paquete u oferta comercial.

Cuando una oferta comercial contemple una reducción de velocidad una vez alcanzado determinado consumo de datos, dicha condición deberá ser informada al usuario de manera clara, previa y accesible.

La prestación de los servicios de acceso a Internet se sujetará, asimismo, a las disposiciones y políticas aplicables en materia de gestión de tráfico y administración de red, las cuales estarán disponibles para consulta de los usuarios a través de los medios oficiales de “ADDINTELI”.

11. PLANES, PAQUETES Y OFERTAS COMERCIALES

Los planes, paquetes y ofertas comerciales sujetos a la presente Política serán aquellos comercializados por “ADDINTELI” y publicados a través de sus medios oficiales.

Las características, beneficios, precios, vigencias, cantidades de datos, minutos, mensajes de texto, condiciones de roaming y demás elementos aplicables serán los establecidos en la información de cada oferta comercial y en las tarifas registradas ante la autoridad competente, cuando resulte aplicable.

En caso de existir alguna diferencia entre la información contenida en la presente Política y las condiciones establecidas en el Contrato de Adhesión aplicable, una tarifa registrada o una oferta comercial vigente, se estará a lo dispuesto por la legislación y regulación aplicables y por los instrumentos correspondientes, respetando en todo momento los derechos de los usuarios.

12. ATENCIÓN AL USUARIO

Los usuarios podrán solicitar información, presentar aclaraciones, quejas o reclamaciones relacionadas con la aplicación de la presente Política a través de los medios de atención al usuario puestos a su disposición por “ADDINTELI”.

Los medios de contacto y procedimientos de atención serán los establecidos en el Contrato de Adhesión aplicable, el Código de Prácticas Comerciales correspondiente, cuando resulte aplicable, y la página de Internet de “ADDINTELI”

13. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

“ADDINTELI” podrá actualizar la presente Política cuando resulte necesario para adecuarla a modificaciones legales, regulatorias, técnicas o comerciales.

Cualquier modificación que afecte los derechos y obligaciones de los usuarios deberá realizarse y notificarse de conformidad con el Contrato de Adhesión aplicable y las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

La versión vigente de la presente Política estará disponible para su consulta en: www.addinteli.com.mx