

# Telcel Plus Empresarial 9

Pospago Corporativo-empresarial

## I. Plan, servicios incluidos y tarifas aplicables.

### *I.1 Cargo Fijo Mensual (Renta).*

**Modalidad de contratación base:** Abierto CPP

Los consumos adicionales a los servicios incluidos en el plan son facturados al término del ciclo de facturación. Modalidad el que llama paga (CPP).

**Precio sin IVA:** \$861.21

**Precio con IVA:** \$999.00

**Otras modalidades de contratación:** Mixto/Consumo controlado CPP

Los consumos adicionales a los servicios incluidos en el plan se debitan de las recargas de saldo que realice el usuario. Modalidad el que llama paga (CPP).

**Precio sin IVA:** \$904.31

**Precio con IVA:** \$1,049.00



### **Otras modalidades de contratación: Abierto MPP**

Los consumos adicionales a los servicios incluidos en el plan son facturados al término del ciclo de facturación. Modalidad el que recibe paga (MPP).

**Precio sin IVA: \$904.31**

**Precio con IVA: \$1,049.00**

### **Otras modalidades de contratación: Mixto/Consumo controlado MPP**

Los consumos adicionales a los servicios incluidos en el plan se debitan de las recargas de saldo que realice el usuario. Modalidad el que recibe paga (MPP).

**Precio sin IVA: \$947.41**

**Precio con IVA: \$1,099.00**

Las tarifas son en pesos moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos (México) y se informan con IVA del 16%. La tasa impositiva podrá variar de conformidad con la Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA) que se encuentre vigente al momento de la contratación de los servicios.

El Cargo Fijo Mensual (Renta) y, en su caso, en Cargo Mensual por Equipo se cobrarán por periodo mensual adelantado.

**DISPONIBLE EN LA CONTRATACIÓN DE 1 LÍNEA EN ADELANTE.**

**LA TARIFA DE LAS MODALIDADES DE CONTRATACIÓN MIXTO/CONSUMO CONTROLADO, MPP Y MIXTO/CONSUMO CONTROLADO MPP CORRESPONDE A LA TARIFA DE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN BASE "ABIERTO CPP" MÁS UNA CUOTA ADICIONAL POR CAMBIO**

DE MODALIDAD. LA INFORMACIÓN ANTERIOR MUESTRA LA TARIFA FINAL A SER PAGADA POR EL USUARIO INCLUYENDO LA CUOTA ADICIONAL POR MODALIDAD.

## *I.2 Servicios incluidos por el Cargo Fijo Mensual (Renta).*

### **I.2.1 Minutos, Mensajes de Texto (SMS) y Megabytes (MB) incluidos por el Cargo Fijo Mensual (Renta).**

**Minutos:** Ilimitados.

**Mensajes de texto SMS:** Ilimitados.

**Datos\*:** 33,024 Megabytes (MB).

\*1,024 Megabytes (MB) equivalen a 1 Gigabyte (GB).

#### **Consideraciones:**

Los **Minutos incluidos** aplican para llamar a cualquier número fijo o móvil:

- a) **Estando en México** - Para llamadas con destino a México, Estados Unidos y Canadá.
- b) **Estando en Estados Unidos** - Para llamadas con destino a México, Estados Unidos y Canadá.
- c) **Estando en Canadá** - Para llamadas con destino a México, Estados Unidos y Canadá.

**NO ESTÁN INCLUIDAS LAS LLAMADAS “PREMIUM” A MARCACIONES DE SERVICIOS ESPECIALES (SERVICIOS DE INFORMACIÓN DE DIRECTORIOS, ATENCIÓN DE QUEJAS**

**Y/O ACCESO A SERVICIOS POR OPERADORA, ENTRE OTROS).**

Las llamadas a servicios de emergencia (por ejemplo: 080, 060, 911) son sin costo y aplican únicamente estando dentro del territorio nacional (México).

**LOS MINUTOS INCLUIDOS NO APLICAN PARA LLAMAR NÚMEROS DE COBRO REVERTIDO O NO GEOGRÁFICOS CONOCIDOS COMO NÚMEROS 800.**

Las llamadas a **números 900** se cobrarán de conformidad con la tarifa establecida para el servicio correspondiente.

**NO ESTÁN INCLUIDAS LAS LLAMADAS A NÚMEROS SATELITALES, VIDEOLLAMADAS, NI EL USO DE LOS SERVICIOS ESTANDO EN ROAMING INTERNACIONAL FUERA DE MÉXICO, ESTADOS UNIDOS O CANADÁ.**

Los **SMS incluidos** para enviar mensajes de texto SMS a cualquier número móvil y fijo compatible:

- a) **Estando en México** - Para envío de SMS con destino a México, Estados Unidos y Canadá.
- b) **Estando en Estados Unidos** - Para envío de SMS con destino a México, Estados Unidos y Canadá.
- c) **Estando en Canadá** - Para envío de SMS con destino a México, Estados Unidos y Canadá.

**NO ESTÁ INCLUIDO EL ENVÍO DE MENSAJES DE TEXTO SMS A MARCACIONES CORTAS. LOS SMS INCLUIDOS NO APLICAN PARA LA PARTICIPACIÓN EN TRIVIAS Y/O CONCURSOS.**

Los mensajes de texto SMS enviados a marcaciones cortas y/o utilizadas para participar en trivias y/o concursos se cobrará conforme a la tarifa establecida en los Términos y Condiciones

del servicio correspondiente y/o en las bases de la trivia o concurso.

**NO ESTÁN INCLUIDOS LOS MENSAJES SMS A NÚMEROS SATELITALES, NI EL USO DE LOS SERVICIOS ESTANDO EN ROAMING INTERNACIONAL FUERA DE MÉXICO, ESTADOS UNIDOS O CANADÁ.**

Los SMS entrantes y casos de tráfico no especificados se cobrarán de acuerdo con el Esquema de Cobro o Plan Mixto/Consumo Controlado que el usuario tenga contratado.

**LOS SMS INCLUIDOS NO SON UTILIZABLES PARA EL ENVÍO DE MENSAJES MULTIMEDIA (MMS).**

Los **Megabytes (MB) incluidos** podrán ser utilizados estando dentro de México, Estados Unidos o Canadá.

Cuando el usuario haya consumido el 100% de los datos incluidos en su plan recibirá una notificación vía SMS informándole que:

- 1) Ha agotado la totalidad de datos incluidos en su plan y,
- 2) Continuará navegando bajo demanda (por KB adicional) o podrá contratar un paquete de datos adicional. El mensaje incluirá una liga que lleva al cliente a consultar la oferta vigente de paquetes de datos en donde podrá contratar el paquete que sea de su agrado.

En caso de no adquirir un paquete de datos, el cliente continuará navegando bajo demanda hasta alcanzar el **límite de consumo de datos bajo demanda** establecido: **20 Gigabytes (GB)**. Los Kilobytes (KB) adicionales serán cobrados de forma automática conforme a la tarifa para consumo adicional de datos establecida.

Cuando el cliente haya consumido el límite establecido para consumo de datos bajo demanda, será automáticamente direccionado al portal en Internet en donde podrá conocer la oferta de paquetes de datos disponibles y adquirir uno para continuar navegando.

En caso de adquirir un paquete de datos adicionales, éste estará disponible para su uso durante el periodo de facturación corriente. En este caso, el usuario recibirá dos notificaciones vía mensaje de texto SMS:

- 1) Al contratar un paquete de datos indicándole que el paquete adquirido ha sido activado, y
- 2) Al consumir la totalidad de los datos incluidos en el paquete e invitándolo a adquirir un nuevo paquete para seguir navegando.

Si al término de los datos incluidos en el paquete de datos adquirido, el usuario aún no ha alcanzado el límite de 20 GB para consumo de datos bajo demanda, podrá seguir navegando a granel hasta alcanzar el límite establecido o adquirir un nuevo paquete de datos.

En caso de que el usuario haya elegido navegación con bloqueo deberá considerar lo siguiente:

Cuando el usuario consuma la cantidad de datos incluida en su plan tarifario la navegación se bloqueará hasta el siguiente ciclo de facturación, cuando se le agregará la cantidad de datos incluida en el plan tarifario para continuar con la navegación.

Si el usuario solicitó la activación de la modalidad **Mixto/Consumo controlado** (CPP o MPP) y ha consumido el 100% de los datos incluidos en su plan por el pago de la Renta, para continuar navegando dentro del mismo ciclo de facturación tendrá que:

- a) Realizar una recarga de saldo, en cuyo caso, los consumos adicionales se cobrarán conforme a la tarifa aplicable por KB adicional; o
- b) Adquirir un paquete de datos adicional.

En caso de no realizar la recarga y/o contratación de un paquete de datos adicional, el usuario no podrá continuar navegando hasta el inicio de su siguiente ciclo de facturación.

### **Consideraciones generales del uso de datos incluidos:**

Disponible para usuarios con planes en la modalidad Abierto y Mixto/Consumo Controlado CPP y MPP.

**El usuario podrá hacer uso de los datos incluidos a través de cualquiera de las tecnologías disponibles y ofrecidas por Telcel (2G, 3G y 4G), así como 5G conforme la Empresa la vaya haciendo disponible a los usuarios en general y de acuerdo a las coberturas comunicadas por la misma en su página en Internet [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura).**

El usuario podrá contratar y hacer uso del plan con cualquier equipo terminal debidamente homologado y compatible con la red de Telcel; sin embargo, si éste no cuenta con las capacidades técnicas necesarias no podrá hacer uso de la red 5G. No obstante lo anterior, el usuario podrá disponer y hacer uso de la red 5G de Telcel en cualquier momento siempre y cuando se encuentre dentro de la cobertura garantizada 5G y haga uso de un equipo terminal debidamente homologado y compatible, sin necesidad de solicitar activación adicional alguna.

El uso de datos estando en Estados Unidos o Canadá con tecnología 5G será posible siempre y cuando la red del operador del país visitado que brinde el servicio lo soporte.

La compatibilidad de la red de 5G con servicios como APNs Privados, APNs compartidos o cualquier solución empresarial

dependerá de los recursos disponibles con que cuente la empresa.

### **I.2.2 Megabytes (MB) incluidos para el uso Redes Sociales y Mensajería instantánea.**

**Datos incluidos:** 3,072 Megabytes (MB)

**Aplicaciones incluidas:** Facebook, Messenger de Facebook, Twitter, y WhatsApp.

#### **Consideraciones:**

Los Megabytes (MB) incluidos para el uso Redes Sociales y Mensajería instantánea podrán utilizarse de forma indistinta y compartida entre las aplicaciones móviles oficiales y/o páginas en Internet de Facebook, Messenger, Twitter y/o WhatsApp.

**EL USO DE LAS APLICACIONES FACEBOOK, MESSENGER y TWITTER ESTÁ LIMITADO PARA SU USO ÚNICAMENTE DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL.**

**LA APLICACIÓN WHATSAPP PODRÁ SER UTILIZADA ESTANDO DENTRO DE MÉXICO, ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ.**

Al término de los datos incluidos para el uso de las aplicaciones móviles señaladas se comenzará a cobrar la tarifa por Kilobyte (KB) adicional establecido.

Aplica [Política de Uso de Redes Sociales y Mensajería Instantánea.](#)



### **I.2.3 Otros Servicios incluidos.**

#### **Identificador de Llamadas, Llamada en espera\* y Transferencia de llamada\***

\*Servicios no disponibles para la modalidad Mixto/Controlado.

Los servicios de identificador de llamadas, llamada en espera y transferencia de llamada, aplicarán dependiendo del país visitado. Para más información consulta la página en Internet: [www.telcel.com](http://www.telcel.com).

### ***I.3 Tarifas aplicables al consumo de servicios adicionales a los incluidos (Abierto CPP/MPP).***

Las tarifas son en pesos moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos (México) y se informan con IVA del 16%. La tasa impositiva podrá variar de tiempo en tiempo de conformidad con la Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA) que se encuentre vigente al momento de la contratación de los servicios.

#### **I.3.1 Datos.**

Una vez agotados los Megabytes (MB) incluidos en el Plan por el pago del Cargo Fijo Mensual (Renta), el consumo adicional de datos realizado dentro del mismo ciclo de facturación será tasado de forma automática por Kilobyte (KB) aplicando la siguiente tarifa:

**Servicio adicional:** Datos (KB)

**Precio sin IVA:** \$ 0.000210

**Precio con IVA:** \$ 0.000244

### **I.3.2 Llamadas salientes nacionales estando dentro de México.**

Aplica para todas las llamadas de voz a números 800 y/o marcaciones especiales nacionales estando dentro de México.

**Servicio adicional:** Minuto nacional saliente.

**Precio sin IVA:** \$0.85

**Precio con IVA:** \$0.98

### **I.3.3 Llamadas salientes de Larga Distancia Internacional.**

Aplica para llamadas de Larga Distancia Internacional (LDI), cuando el usuario se encuentra dentro de México, Estados Unidos o Canadá.

**Servicio adicional:** Minuto saliente con destino a Centroamérica

**Precio sin IVA:** \$7.76

**Precio con IVA:** \$9.00

**Servicio adicional:** Minuto saliente con destino a Sudamérica o Europa

**Precio sin IVA:** \$7.76

**Precio con IVA: \$9.00**

**Servicio adicional:** Minuto saliente con destino a Cuba

**Precio sin IVA: \$15.45**

**Precio con IVA: \$17.92**

**Servicio adicional:** Minuto saliente con destino al Resto del Mundo

**Precio sin IVA: \$7.76**

**Precio con IVA: \$9.00**

#### **I.3.4 Llamadas entrantes estando en México, Estados Unidos o Canadá.**

**Servicio adicional:** Minuto entrante

**Precio sin IVA: \$0.00**

**Precio con IVA: \$0.00**

#### **I.3.5 Mensajes multimedia (MMS) saliente.**

Aplica para el envío de Mensajes multimedia (MMS) a cualquier número fijo o móvil nacional estando dentro de México.

**Servicio adicional:** MMS nacional saliente

**Precio sin IVA: \$1.79**

**Precio con IVA: \$2.08**

### **I.3.6 Consulta de buzón de voz.**

La tarifa se cobrará por cada llamada de recuperación de mensajes de voz a la marcación \*86 desde la línea Telcel.

Aplica únicamente para consultas al buzón de voz estando dentro de México, E.U.A y Canadá. No aplica para consulta del buzón de voz estando en Roaming Internacional.

**Servicio adicional:** Llamada al buzón de voz sin importar la duración de la llamada estando en México, E.U.A. y Canadá

**Precio sin IVA:** \$1.03

**Precio con IVA:** \$1.19

### ***I.4 Tarifas aplicables al consumo de servicios adicionales a los incluidos (Mixto/Consumo controlado).***

Las tarifas son en pesos moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos (México) y se informan con IVA del 16%. La tasa impositiva podrá variar de tiempo en tiempo de conformidad con la Ley del Impuesto al Valor Agregado (LIVA) que se encuentre vigente al momento de la contratación de los servicios.

La tarifa correspondiente será debitada del Saldo Amigo abonado por el usuario.

#### **I.4.1 Datos.**

Una vez agotados los MB incluidos en el Plan por el pago del Cargo Fijo Mensual (Renta), el consumo adicional de datos

realizado dentro del mismo ciclo de facturación será tasado de por Kilobyte (KB) aplicando la siguiente tarifa:

**Servicio adicional:** Datos (KB)

**Precio sin IVA:** \$ 0.000210

**Precio con IVA:** \$ 0.000244

#### **I.4.2 Llamadas salientes nacionales estando dentro de México.**

Aplica para todas las llamadas de voz a números 800 y/o marcaciones especiales nacionales estando dentro de México.

**Servicio adicional:** Minuto nacional saliente.

**Precio sin IVA:** \$0.85

**Precio con IVA:** \$0.98

#### **I.4.3 Llamadas salientes de Larga Distancia Internacional.**

Aplica para llamadas de Larga Distancia Internacional (LDI), cuando el usuario se encuentra dentro de México, Estados Unidos o Canadá.

**Servicio adicional:** Minuto saliente con destino a Centroamérica

**Precio sin IVA:** \$10.33

**Precio con IVA:** \$11.98

**Servicio adicional:** Minuto saliente con destino a Sudamérica o Europa

**Precio sin IVA: \$15.50**

**Precio con IVA: \$17.98**

**Servicio adicional: Minuto saliente con destino a Cuba**

**Precio sin IVA: \$21.53**

**Precio con IVA: \$24.98**

**Servicio adicional: Minuto saliente con destino al Resto del Mundo**

**Precio sin IVA: \$15.50**

**Precio con IVA: \$17.98**

#### **I.4.4 Llamadas entrantes estando dentro de México, Estados Unidos o Canadá.**

**Servicio adicional: Minuto entrante**

**Precio sin IVA: \$0.00**

**Precio con IVA: \$0.00**

#### **I.4.5 Mensajes multimedia (MMS) saliente.**

Aplica para el envío de Mensajes multimedia (MMS) a cualquier número fijo o móvil nacional estando dentro de México.

**Servicio adicional: MMS nacional saliente**

**Precio sin IVA: \$1.79**

**Precio con IVA: \$2.08**

#### **I.4.6 Consulta de buzón de voz.**

La tarifa se cobrará por cada llamada de recuperación de mensajes de voz a la marcación \*86 desde la línea Telcel.

Aplica únicamente para consultas al buzón de voz estando dentro de México, E.U.A. o Canadá. No aplica para consulta del buzón de voz estando en Roaming Internacional.

**Servicio adicional:** Llamada al buzón de voz sin importar la duración de la llamada estando en México, E.U.A. y Canadá

**Precio sin IVA: \$0.00**

**Precio con IVA: \$0.00**

## **II. Políticas de Uso.**

### ***II.1 Política de Uso de Redes Sociales y Mensajería Instantánea incluidas.***

#### **II.1.1 Facebook y Messenger de Facebook (aplica sólo en México).**

El uso de las aplicaciones móviles oficiales que Meta Platforms, Inc. (**Meta**), ha liberado bajo su propia marca tales como: Facebook; Facebook lite; Administrador de páginas y Messenger; así como, los dominios **www.facebook.com** y **m.facebook.com**; serán sin costo adicional, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

- Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Publicar mi “estado” personal o comentar el “estado” de cualquier otra persona o grupo;
- Publicar o cargar fotos y video en mi muro utilizando las Apps oficiales de Facebook;
- Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo;
- Dar “me gusta” a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo;
- Mensajear (enviar textos) a través de Messenger;
- Compartir imágenes a través de Messenger y
- Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook.

Cuando el usuario acceda a través de las aplicaciones oficiales liberadas por Meta a alguna de las funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se genere se debitará de los datos incluidos para navegación libre, del paquete adicional contratado o bajo demanda por Megabyte (MB) adicional:

- La carga y descarga de fotos fuera de las aplicaciones oficiales liberadas por Facebook;



- La reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde la aplicación Facebook o utilizando otras aplicaciones;
- El redireccionamiento a cualquier liga o URL externa a Facebook; aun cuando esta haya sido compartida a través de algún “post” o mensaje de algún contacto o grupo dentro de Facebook;
- El servicio de llamadas o servicio de voz a través de la aplicación Messenger;
- La transmisión de video en tiempo real “*Live Video Streaming*” (Facebook Live);
- La reproducción de video en tiempo real “*Live Video Streaming*” (Facebook Live) a manera de espectador;
- Compartir o consultar una ubicación, propia o de cualquier contacto, así como la funcionalidad para compartir una ubicación en tiempo real “***Share Live Location***”, y
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

### II.1.2 WhatsApp (aplica en México, Estados Unidos y Canadá).

El uso de la aplicación móvil oficial que WhatsApp LLC. (**WhatsApp**) ha liberado bajo su propia marca, será sin costo adicional siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

- Envío de textos (mensajear);
- Envío de notas de voz (icono de micrófono);
- Envío o compartir fotos y videos;

- Descargar o guardar fotos y videos;
- Envío o compartir contactos de la agenda, y
- Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp.

Cuando el usuario acceda a través de la aplicación WhatsApp a alguna de las funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se debitará de los datos incluidos para navegación libre, del paquete adicional contratado o bajo demanda por Megabyte (MB) adicional:

- La carga y descarga de fotos fuera del App oficial WhatsApp. Por ejemplo, utilizando aplicaciones;
- La funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos dentro y fuera de la aplicación WhatsApp, utilizando aplicaciones;
- El redireccionamiento a cualquier liga o URL externa a WhatsApp, aun cuando esta haya sido compartida a través de un mensaje dentro de WhatsApp;
- El servicio de llamadas o servicios de voz a través de la aplicación de WhatsApp;
- Realizar o recibir “*video llamadas*” a través de la aplicación WhatsApp;
- La transmisión de video en tiempo real “*Live Video Streaming*”;
- La reproducción de video en tiempo real “*Live Video Streaming*” a manera de espectador;
- Compartir o consultar una ubicación, propia o de cualquier contacto, así como la funcionalidad para

compartir una ubicación en tiempo real “**Share Live Location**”, y

- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

### II.1.3 Twitter (aplica sólo en México).

El uso de la aplicación móvil oficial que Twitter, Inc. (**Twitter**) haya liberado bajo su propia marca; así como, los dominios **www.twitter.com** y **m.twitter.com**, será sin costo adicional, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades:

- Visualizar el *timeline* personal o de terceros;
- Publicar un tweet;
- Comentar un tweet;
- Dar favorito a un tweet;
- Retwitter un tweet;
- Citar un tweet;
- Enviar un mensaje directo;
- Recibir notificaciones;
- Publicar o cargar fotos en tu *timeline*, y
- Descargar fotos.

Cuando el usuario acceda a través de la aplicación Twitter a alguna de las funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos que se generen se debitará de los datos incluidos para navegación libre, del paquete adicional contratado o bajo demanda por Megabyte (MB) adicional:

- La carga y descarga de fotos fuera de la aplicación Twitter;
- La reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde la aplicación Twitter o utilizando aplicaciones;
- La transmisión de video en tiempo real “*Live Video Streaming*”;
- La reproducción de video en tiempo real “*Live Video Streaming*” a manera de espectador;
- El redireccionamiento a cualquier liga o URL externa a Twitter, aun cuando esta haya sido compartida a través de un mensaje dentro de Twitter, y
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

#### **II.1.4 Uso de las Redes Sociales y Mensajería Instantánea estando fuera de México.**

El uso de las aplicaciones Facebook, Messenger y Twitter estando en Estados Unidos o Canadá se debitará de los Megabytes (MB) incluidos en el Plan para navegación libre, del paquete de datos contratado o bajo demanda conforme a la tarifa por Kilobyte adicional establecida.

El uso de las aplicaciones Facebook, Messenger y Twitter estando fuera de México, Estados Unidos o Canadá (Resto del mundo), se cobrará conforme a la tarifa por Megabytes (MB) establecida para uso de datos estando en Roaming Internacional aplicable al país visitado o del paquete de datos contratado. Consulta tarifas aplicables en [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero).

### **II.1.5 Límite de responsabilidad.**

**TELCEL NO ES RESPONSABLE DE LAS APLICACIONES OFICIALES LIBERADAS POR FACEBOOK, TWITTER Y WHATSAPP NI DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIO DE ESTAS. EL USO DE LAS APLICACIONES ES DERIVADO DE UNA RELACIÓN ENTRE EL USUARIO Y FACEBOOK, TWITTER Y WHATSAPP; POR LO QUE TELCEL NO ES RESPONSABLE DEL FUNCIONAMIENTO DE DICHAS APLICACIONES, INTERRUPCIONES O FALLAS EN LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS A TRAVÉS DE ÉSTAS, NI DE CUALQUIER EFECTO O DEFECTO DERIVADO DE LA INSTALACIÓN O EL USO DE ESTAS.**

**EL USO DE LAS APLICACIONES OFICIALES LIBERADAS POR FACEBOOK, TWITTER, Y WHATSAPP SE REALIZA CON LA CAPACIDAD, CALIDAD, VELOCIDAD Y COBERTURA DISPONIBLE EN EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE TELCEL.**

### ***II.2 Política para prevenir prácticas prohibidas y el uso inadecuado de servicios ofrecidos como sin límite o ilimitados.***

Para ofrecer un servicio de calidad y con equidad de acceso a la red a todos nuestros usuarios, así como, para prevenir y disuadir la comisión de Prácticas Prohibidas y el uso de los servicios de voz, SMS y/o datos ofrecidos como sin límite o ilimitados con fines distintos a la comunicación de persona a persona y/o a los definidos en la oferta comercial ofrecida y contratada; todos los servicios ofrecidos sin límite o ilimitados están sujetos a lo siguiente:

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 provistos directamente por Telcel 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.

Sin perjuicio de lo establecido en el Contrato, 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 Telcel o degraden y/o perturben los servicios de otros usuarios, y/o
- j) Para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

En caso de detectarse que el usuario incurre en cualquiera de las conductas señaladas, Telcel 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 Telcel; 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; así como, establecer al Cliente, de forma temporal o permanente, una Política de uso justo que limite la velocidad máxima de navegación permitida.

Cuando Telcel detecte alguna de las conductas mencionadas, notificará al usuario la conducta detectada y las acciones a tomarse. Telcel intentará contactar al usuario para permitirle realizar alguna aclaración, previo a la implementación efectiva de las medidas a tomarse. En caso de no poderse contactar, el usuario en cualquier momento podrá acercarse a Telcel, a través de cualquiera de los canales de atención a clientes, para realizar las aclaraciones pertinentes y reestablecer su servicio y/o beneficios y/u optar por la activación de una oferta comercial cuyas finalidades ofrecidas se adapten mejor a la necesidad real del usuario.

### ***II.3 Política de uso de Servicios Sin Frontera.***

Para garantizar el uso razonable y evitar el uso de forma permanente estando fuera del territorio nacional de los servicios

de voz, SMS y/o datos ilimitados (Sin Límite) ofrecidos como “Sin Frontera”, los usuarios sujetos a lo siguiente:

Deberán contar con un plan tarifario (pospago) activo que incluya los beneficios “Sin Frontera” o haber contratado el producto adicional “Sin Frontera”.

Estar al corriente de pago.

La línea deberá haber registrado tráfico dentro de la red de Telcel (en México) previo a la utilización de los servicios dentro de la cobertura “Sin Frontera” (Estados Unidos y/o Canadá).

Los servicios “Sin Frontera” no son para uso internacional permanente. Se considerará que existe un uso internacional permanente cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

- i) El usuario haya hecho uso de los servicios “Sin Frontera” por un periodo igual o mayor a 29 días continuos fuera del territorio nacional; esto es, sin haber registrado tráfico nacional dentro de la red de Telcel en el periodo señalado; o
- ii) Cuando durante el ciclo de facturación corriente el tráfico de minutos, SMS y/o datos estando dentro de la cobertura “Sin Frontera” (E.U.A. y/o Canadá):
  - a) Sea mayor al promedio de minutos y/o SMS consumidos por el usuario durante los últimos 3 meses dentro del territorio nacional, o
  - b) Sea mayor a 200 minutos y/o SMS; o
- iii) Cuando el tráfico mensual de larga distancia internacional (LDI) saliente estando en México con destino a E.U.A. y/o Canadá:



- a) Sea mayor al promedio de minutos o SMS consumidos por el usuario durante los últimos 3 meses dentro del territorio nacional, o
- b) Sea mayor a 200 minutos y/o SMS.

El uso internacional permanente se considerará como una operación inusual en términos del contrato. En caso de que el usuario incurra en cualquiera de las prácticas señaladas en los numerales i o ii anteriores, Telcel podrá suspender de forma temporal el uso de los servicios en el extranjero para los países incluidos dentro de la cobertura “sin frontera” (Estados Unidos y Canadá). En los 2 casos, el uso de los servicios estando dentro de México no serán suspendidos, por lo que el usuario podrá seguir haciendo uso de estos a su reingreso en el país.

En caso de que el usuario incurra en lo señalado en el numeral iii anterior, Telcel podrá suspender de forma temporal el uso de los servicios de LDI saliente con destino a E.U.A. y/o Canadá hasta el inicio del siguiente ciclo de facturación. Lo anterior no implica el bloqueo de la línea y podrá seguir haciendo uso de los servicios dentro del territorio nacional.

En el caso de los numerales ii y iii anteriores se aplicará el criterio que resulte más favorable para el usuario.

En el caso de planes tarifarios con uso de datos ilimitados dentro del territorio nacional, su navegación estando dentro de los países de la cobertura “sin frontera” se ajustará a la política de uso justo estando dentro del territorio nacional aplicable al plan tarifario que el usuario tenga contratado. Consulta política de uso justo en [http://www.telcel.com/mundo\\_telcel/quienes-somos/corporativo/uso-justo](http://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/uso-justo).

La velocidad de navegación dependerá de la capacidad de red disponible del operador que brinde el servicio estando dentro de los países que conforman la cobertura “Sin Frontera” (operador

con el que Telcel cuente con convenio de Roaming Internacional).

**Los servicios “Sin Frontera” no están disponibles para su uso dentro de la cobertura marítima ni aérea.**

Los minutos, SMS o datos otorgados por promoción para su uso dentro del territorio nacional, no podrán ser utilizados estando dentro los países que conforman la cobertura “Sin Frontera”.

Hacer uso de los servicios “Sin Frontera”, estando dentro o fuera del territorio nacional, conforme a la política antifraude en el uso de servicios ilimitados (disponible en [www.telcel.com/politicaantifraude](http://www.telcel.com/politicaantifraude)).

Para reactivar el uso de los servicios en el extranjero (dentro de la cobertura “Sin Frontera”) y/o de LDI estando en México, el usuario deberá acudir a un centro de atención a clientes en México o comunicarse al número de atención a clientes telefónico \*500 desde su Telcel para solicitar la reactivación los mismos.

### **III. Equipo Terminal.**

El Cargo Fijo Mensual establecido corresponde a los servicios de telecomunicaciones incluidos en el plan tarifario. En caso de que el cliente solicite a Telcel un equipo al contratar el plan tarifario, éste contará con dos opciones: i) pagar el valor total del equipo al momento de la contratación del plan tarifario, caso en el que le será entregada la factura correspondiente que acredite su propiedad; u ii) obligarse al cumplimiento de un plazo forzoso y al pago de un cargo mensual correspondiente al equipo durante todo el plazo forzoso establecido. La cantidad a pagar por concepto de equipo se verá reflejada en forma separada en la factura mensual que emita Telcel.

### ***III.1 Equipos terminales 5G.***

El servicio se encuentra disponible para su uso con cualquier Equipo Terminal debidamente homologado.

Para hacer uso de los servicios de datos estando conectado a la red 5G de Telcel, el usuario deberá contar con un equipo compatible con la red 5G de Telcel. Consulte equipos terminales compatibles en [www.telcel.com](http://www.telcel.com).

Cuando el usuario no cuente con un Equipo Terminal 5G, podrá hacer uso del servicio a través de las demás tecnologías (2G, 3G y 4G) conforme a su disponibilidad y cobertura. Consulta mapas de cobertura en [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura).

## **IV. Penalización por cancelación anticipada.**

Si el cliente decide dar por terminada su relación contractual con Telcel de forma anticipada al plazo forzoso al que se comprometió, deberá cubrir la pena convencional por terminación anticipada establecida en el Contrato de Prestación de Servicios (Contrato de Adhesión) celebrado.

## **V. Fianza y Depósito en garantía.**

El cliente deberá constituir una fianza a manera de garantía para el cumplimiento del pago de los servicios y, en su caso, un depósito en garantía o pago de mensualidades por adelantado para garantizar el cumplimiento del pago del o los equipos terminales provistos al momento de la contratación, en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de

Prestación de Servicios (Contrato de Adhesión) autorizado por la Profeco y el Instituto.

Respecto a la Fianza, el cliente podrá optar por: a) contratarla con cualquier Institución Afianzadora debidamente constituida y autorizada de conformidad con lo establecido en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas vigente, así como en el Contrato de Adhesión de Telcel; o b) adherirse a la Fianza global contratada por Telcel, en cuyo caso, el costo de la prima será de \$173.92 (ciento setenta y tres pesos 92/100 m.n.) Sin IVA, \$200.00 (doscientos pesos 00/100 m.n.) IVA incluido, monto que será cargado en la factura correspondiente a cada año aniversario del servicio. En este último caso, durante el primer año del contrato (primeros 12 meses), el monto de la prima anual será cubierto por Telcel, por lo que el cobro de esta se comenzará a reflejar a partir del segundo año de servicio. El monto de la prima anual pagado en ningún caso será reembolsable en caso de que el contrato celebrado con Telcel sea terminado anticipadamente por cualquiera de las partes durante el año de que se trate.

## **VI. Disponibilidad, cobertura y vigencia.**

Disponible para personas físicas con actividad empresarial, personas morales constituidas bajo cualquier régimen legal y para dependencias gubernamentales (Federales, Estatales y Municipales), así como, empresas paraestatales, a través de los canales de activación definidos por la empresa, a partir de su autorización por el Instituto y hasta nuevo aviso.