

Tokamóvil Business - 2

Pospago corporativo-empresarial

Conceptos, Características y Costos del Paquete:		
Concepto	Características de los Servicios (Servicios incluidos en el Plan)	Cargos
		(Tarifas con impuestos incluidos)
Tokamóvil Business - 2	Minutos de voz, Mensajes de texto (SMS), Datos (Gigabytes)	LIBRE CPP/MPP \$279 CONTROL CPP/MPP \$309
Minutos de voz a México, Estados Unidos y Canadá	1,000 minutos	Incluidos
Mensajes de texto (SMS) a México, Estados Unidos y Canadá	100 SMS	Incluidos
Datos (Gigabytes)	7	Incluidos
Consulta de Mensajes del Buzón de Voz	Por evento	Sin Costo
Roaming Internacional en Estados Unidos y Canadá	Por evento	Incluidos
Redes sociales: Whatsapp, Facebook, Messenger, Instagram, LinkedIn, X, Uber, Didi, Tokapay, Tokapay PBA, Toka Cuidarte, Stripe, Paypal, Conekta, Kueski, Gmail, Outlook, Teams, Zoom, Slack, Meet, Webex	Whatsapp Best Effort: 1,024 MB Whatsapp Throttling: 1,024 MB LinkedIn y X Best Effort: 1,024 MB LinkedIn y X Throttling: 1,024 MB Uber, Didi Best Effort: 250 MB Uber, Didi Throttling: 250 MB Tokapay, TokapayPBA, Toka Cuidarte, Stripe, Paypal, Conekta, Kueski Best Effort: 200 MB Gmail, Outlook Best Effort: 500 MB Gmail, Outlook Throttling: 524 MB Teams, Zoom, Slack, Meet, Webex Best Effort: 1 GB	Incluidos
Larga Distancia Internacional LDI. (Incluye llamadas de voz y SMS solo a Estados Unidos y Canadá).	Por Evento	Incluidos
Llamadas a números 800	Por Evento	Incluidos
Llamadas a números 900	No aplica para este Plan Tarifario	No disponible
Duración de los Servicios	Ciclo de Facturación Mensual	
Caducidad de los Servicios	Todos los servicios expiran al final de cada Ciclo de Facturación	
Renovación automática del Plan Tarifario	1 de cada Mes	

I. Plan, servicios incluidos y tarifas aplicables.

I.1 Cargo Fijo Mensual (Renta).

Modalidad de contratación base: Libre 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 | Precio con IVA

\$ 240.51 | \$ 279.00

Otras modalidades de contratación: Controlado CPP

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

Precio sin IVA | Precio con IVA

\$ 266.37 | \$ 309.00

Otras modalidades de contratación: Libre 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 | Precio con IVA

\$ 240.51 | \$ 279.00

Otras modalidades de contratación: Controlado MPP

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

Precio sin IVA | Precio con IVA

\$266.37 | \$309.00

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 que se encuentre vigente al momento de la contratación de los servicios. El Cargo Fijo Mensual (Renta), se cobrará por periodo mensual vencido. Disponible para su contratación a partir de 1 línea.

1.2 Servicios incluidos por el Cargo Fijo Mensual (Renta).

1.2.1 Minutos, SMS y datos incluidos por el Cargo Fijo Mensual (Renta).

Minutos | Mensajes de texto SMS | Datos*

1000 Min | 100 SMS | 7 GB

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

Los servicios incluidos se encuentran sujetos a las **Políticas de Uso** descritas más adelante.

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.

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

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

Los **SMS incluidos** aplican para enviar mensajes de texto SMS a cualquier número móvil o 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.

LOS SMS INCLUIDOS NO APLICAN PARA LA PARTICIPACIÓN EN TRIVIAS Y/O CONCURSOS.

Los mensajes de texto SMS enviados 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 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 libre, Tokamóvil le enviará una notificación vía SMS informándole que:

- 1) Ha agotado la totalidad de datos incluidos en su plan y
- 2) Continuará navegando bajo demanda (por MB adicional)

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. Los Megabytes (MB) adicionales serán cobrados de forma automática conforme a la tarifa para consumo adicional de datos establecida.

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 una notificaciones vía mensaje de texto SMS:

- 1) Al contratar un paquete de datos indicándole que el paquete adquirido ha sido activado

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 **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) Adquirir un paquete de datos adicional.

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

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

Aplicaciones Incluidas | Datos incluidos

Whatsapp Best Effort: 1,024 MB

Whatsapp Throttling: 1,024 MB

LinkedIn y X Best Effort: 1,024 MB

LinkedIn y X Throttling: 1,024 MB

Uber, Didi Best Effort: 250 MB

Uber, Didi Throttling: 250 MB

Tokapay, TokapayPBA, Toka Cuidarte, Stripe, Paypal, Conekta, Kueski
Best Effort: 200 MB

Gmail, Outlook Best Effort: 500 MB

Gmail, Outlook Throttling: 524 MB

Teams, Zoom, Slack, Meet, Webex Best Effort: 1 GB

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.

LAS APLICACIONES PODRÁN SER UTILIZADAS 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 Megabyte (MB) adicional establecido (aplica para plan Libre CPP y MPP).

Aplica **Política de Uso de Redes Sociales, Mensajería Instantánea y Aplicaciones.**

I.3 Tarifas aplicables al consumo de servicios adicionales a los incluidos (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 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 Megabyte (MB) aplicando la siguiente tarifa:

Servicio adicional | Precio sin IVA | Precio con IVA

Datos (MB) | \$ 0.21 | \$ 0.25

I.3.2 Llamadas entrantes estando dentro de México, Estados Unidos o Canadá.

Servicio adicional | Precio sin IVA | Precio con IVA

Minuto entrante | \$0.00 | \$0.00

I.3.3 Consulta de buzón de voz.

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

Servicio adicional | Precio sin IVA | Precio con IVA

Llamada al buzón de voz | \$0.00 | \$0.00

I.4 Tarifas aplicables al consumo de servicios adicionales (Controlado 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 que se encuentre vigente al momento de la contratación de los servicios.

I.4.1 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 | Precio sin IVA | Precio con IVA

Datos (KB) | \$ 0.21 | \$ 0.25

I.4.2 Llamadas entrantes estando dentro de México, Estados Unidos o Canadá.

Servicio adicional | Precio sin IVA | Precio con IVA

Minuto entrante | \$0.00 | \$0.00

I.4. Consulta de buzón de voz.

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

Servicio adicional | Precio sin IVA | Precio con IVA

Llamada al buzón de voz | \$0.00 | \$0.00

I.5 Paquetes Adicionales

El usuario podrá contratar paquetes de GB adicionales a los datos de navegación incluidos en su plan de forma recurrente, es decir, contará con el servicio adicional mes con mes a partir de su contratación, o por evento.

I.5.1 Paquetes Adicionales de Datos Recurrentes

Paquetes Adicionales de Datos Recurrentes (Módulos)	Sin IVA	Con IVA
Tokamóvil Business – Recarga Datos 2 GB	\$68.10	\$79.00
Tokamóvil Business – Recarga Datos 4 GB	\$103.44	\$120.00
Tokamóvil Business – Recarga Datos 5 GB	\$129.31	\$150.00

Nota: Estos paquetes se renuevan todos los días 1 de cada mes, y los remanentes de datos que queden por periodo no son acumulables.

I.5.2 Paquetes Adicionales de Datos Adquiridos por evento

Paquetes Adicionales de Datos Recurrentes (Módulos)	Sin IVA	Con IVA
Tokamóvil Business – Recarga Datos 2 GB	\$68.10	\$79.00
Tokamóvil Business – Recarga Datos 4 GB	\$103.44	\$120.00
Tokamóvil Business – Recarga Datos 5 GB	\$129.31	\$150.00

Nota: Estos paquetes tienen vigencia de 30 días.

II. Políticas de Uso.

CUANDO EL USUARIO HAGA USO DE ALGUNA FUNCIONALIDAD NO LISTADA COMO INCLUIDA O EXPRESAMENTE EXCLUIDA, 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.

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

El uso de las aplicaciones móviles oficiales que se enlistan a continuación tiene como alcance el uso de la app oficial, y serán sin costo adicional, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades

II.1.1 WhatsApp (aplica estando en México, Estados Unidos y Canadá).

- Envío de textos (mensajear);
- Envío de notas de voz (icono de micrófono);
- Enviar o compartir fotos y/o videos a través de la aplicación, que hayan sido capturados y estén alojados en el carrete de la cámara o álbumes del equipo terminal (No aplica para contenidos compartidos desde fuera de la aplicación ni la consulta de contenidos y/o páginas alojadas fuera de la aplicación);
- Descargar o guardar fotos y videos;
- Enviar o compartir contactos de la agenda (No incluye el compartir la geolocalización/ubicación actual ni en tiempo real);
- Publicar y visualizar “Mi estado” o el “Estado” de otra persona o grupo (No incluye la publicación ni visualización de estados “En vivo” o “Live”);

- Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp;
- Llamadas y Llamadas grupales (ícono de teléfono) y
- Videollamadas y Videollamadas grupales (ícono de videocámara)

II.1.2 X, LinkedIn (aplica en México, Estados Unidos y Canadá).

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

II.1.3 Uber, Didi (aplica en México, Estados Unidos y Canadá).

- Solicitar un viaje
- Visualizar la ruta del conductor
- Visualizar la ruta de un viajero que está compartiendo un viaje
- Visualizar la ruta del conductor
- Visualizar la ruta de un viajero que esta compartiendo un viaje
- Pedir en Uber Eats dentro de la app de Uber
- Visualizar la ruta de entrega de un pedido de Uber

II.1.4 Outlook, Gmail (aplica en México, Estados Unidos y Canadá).

- Revisar la bandeja de entrada y demás bandejas
- Abrir un correo

- Mandar o responder un correo
- Agendar una reunión
- Eliminar elementos

II.1.5 Teams, Slack, Zoom, Meet, Webex (aplica en México, Estados Unidos y Canadá).

- Descarga de imágenes y documentos
- Responder mensajes de otros usuarios
- Conectarse a una llamada de voz (no videollamada)
- Agendar una sesión
- Mandar documentos

II.1.6 Tokapay, Tokapay PBA, Stripe, Conekta, Paypal, Kueski (aplica en México, Estados Unidos y Canadá).

- Visualizar saldos
- Realizar transferencias
- Solicitar anticipos
- Pago de servicios
- Pago por QR
- Añadir tarjetas
- Apagar tarjetas/Encender tarjetas

II.1.7 Tokacuidarte (aplica en México, Estados Unidos y Canadá).

- Visualizar mapa de descuentos
- Revisar ofertas en Tokatravel (Desde la app Tokacuidarte)
- Revisar números de asistencia
- Modificar contacto principal

Uso de las Redes Sociales y Mensajería Instantánea estando fuera de México.

El uso de las aplicaciones que no sea dentro de la cobertura que ofrece Tokamóvil se debitará de los Megabytes (MB) incluidos para navegación libre, del paquete de datos contratado o bajo demanda conforme a la tarifa por Megabyte adicional establecida, o en su caso, 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.

Límite de responsabilidad.

TOKAMÓVIL NO ES RESPONSABLE DE LAS APLICACIONES OFICIALES LIBERADAS POR META y X NI DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIO DE ESTAS. EL USO DE LAS APLICACIONES ES DERIVADO DE UNA RELACIÓN ENTRE EL USUARIO META Y/O X, POR LO QUE TOKAMÓVIL 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 META Y X SE REALIZA CON LA CAPACIDAD, CALIDAD, VELOCIDAD Y COBERTURA DISPONIBLE EN EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE TOKAMÓVIL AL MOMENTO DE LA NAVEGACIÓN (BEST EFFORT/MEJOR ESFUERZO).

Política para prevenir prácticas prohibidas y el uso inadecuado de servicios 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** (como definidas en el Contrato de Prestación de Servicios), 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 Tokamóvil 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.

En concordancia con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios, 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 Tokamóvil 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, Tokamóvil se reserva el derecho de ejercer las acciones legales que conforme a derecho correspondan; incluyendo las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a Tokamóvil; 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 Tokamóvil detecte alguna de las conductas mencionadas, notificará al usuario la conducta detectada y las acciones a tomarse. Tokamóvil 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 Tokamóvil, 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.2 Política de uso de Servicio MUC.

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 ofrecidos como “MUC”, los usuarios estarán sujetos a lo siguiente:

- Deberán contar con un plan tarifario (pospago) activo que incluya los beneficios “MUC”
- Estar al corriente de pago;
- La línea deberá haber registrado tráfico dentro de la red de Tokamóvil (en México) previo a la utilización de los servicios dentro de la cobertura “MUC” (Estados Unidos y/o Canadá);
- Los servicios “MUC” **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 “MUC” por un periodo igual o mayor a **29** días continuos fuera del territorio nacional; esto es, sin haber registrado tráfico dentro de la red de Tokamóvil (en México) 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 “MUC” (EE.UU. 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;

El uso internacional permanente se considerará como una operación inusual en términos del Contrato de Prestación de Servicios

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 “MUC” (operador con el que Tokamóvil cuente con convenio de Roaming Internacional).

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

III. Equipo Terminal.

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

III.1 Equipos terminales 5G.

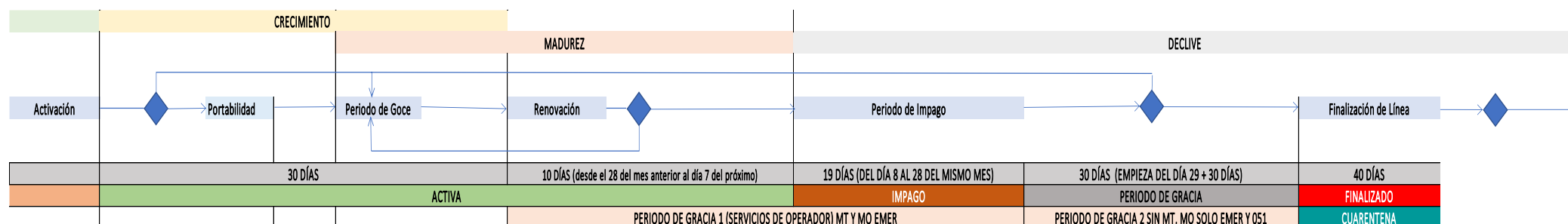
Para hacer uso de los servicios de datos estando conectado a la red 5G de Tokamóvil, el usuario deberá contar con un equipo terminal debidamente homologado y compatible con la red 5G de Tokamóvil.

IV. 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

Adicional, la cobertura se puede revisar desde el sitio web anexo a continuación: <https://tokamovil.com/>

V. Política de Ciclo de Vida de Producto Postpago



La presente política aplica para todas las líneas en la modalidad de Postpago, sin importar el esquema de cobro que tengan disponible y cómo hayan sido adquiridas. Las líneas Tokamóvil Business se tendrán por activadas a nivel operativo una vez que se hayan ingresado a un dispositivo celular y detecte la mejor señal disponible. No obstante y de manera indistinta, a nivel Ciclo de Vida se toma como “Activación” la fecha de “Entrega” de la línea, es decir, una vez firmado el contrato y se realice el envío por paquetería o presencial de la línea, entendiéndose esta fecha como el día 0 del Ciclo de Vida de la línea, mismo que a continuación se describe.

El Ciclo de Vida consta de 3 fases:

1. Fase de Crecimiento
2. Fase de Madurez
3. Fase de Declive

1. Fase de Crecimiento

En la fase de crecimiento encontramos:

- Portabilidad
- Periodo de Goce

Esta fase abarca los procesos que puede pasar una línea, tanto la portabilidad de un número que el usuario cuente y quiera migrar a Tokamóvil, y el periodo de Goce, el cual en este caso, el usuario experimenta por primera vez el servicio, y tiene duración de 30 días.

Nota: La Portabilidad Entrante puede realizarse tanto en la etapa de Crecimiento y Madurez, no necesariamente esta forzada a la etapa de Crecimiento, sin embargo, se integra a esta etapa ya que el usuario promedio suele realizar este proceso en los primeros 30 días del servicio.

En caso de que el usuario no realice la activación de la línea, esta etapa empezará a correr de manera indistinta conforme a los tiempos establecidos en el diagrama de Ciclo de Vida.

2. Fase de Madurez

En la fase de Madurez se encuentra el Periodo de Goce, así como la renovación del servicio. Una vez haya pasado el primer mes, y el usuario no haya solicitado la baja, la línea renovará automáticamente el plan el día 1 del mes próximo. En este proceso, el usuario recibirá los días 28 una factura por correo electrónico, la cual tendrá que pagar a mas tardar el día 7 del mes próximo. De ser exitoso el pago de la factura, la etapa de Madurez se encuentra en renovación constante, ya que el usuario esta haciendo uso optimo de la línea, y está corriente de los pagos.

3. Fase de Declive

En caso de no realizar el pago en el periodo indicado del envío de la factura, a partir del día 8 procedería a **Impago**, generando un cargo por pago tardío en caso de que el usuario quisiera ponerse al corriente con el adeudo generado. En este periodo el usuario dispondrá de los siguientes servicios:

1. Podrá recibir llamadas y sms entrantes de cualquier telefonía móvil o fija.
2. Podrá realizar llamadas y sms salientes solo de emergencia, servicios gubernamentales y al *1010 para poder regularizar su pago a través de Contact Center.

En caso de no realizar el pago oportuno del adeudo en los 19 días posteriores del cambio de estatus de Impago, el usuario pasará de manera automática al estatus de **Periodo de Gracia**, empezando el día 29 del mes que se generó el impago + 30 días.

En este periodo, el usuario solo podrá realizar las siguientes acciones:

1. Llamadas y SMS salientes solo de emergencia, y al 051 para realizar la portabilidad saliente del número telefónico perteneciente al usuario.

En caso de no realizar la portabilidad saliente en este periodo, el usuario perderá el acceso al número telefónico, entrando en una cuarentena y etapa de finalización de la línea, la cual, la línea no se podrá recuperar y se finalizara el servicio por parte de Tokamóvil al usuario final.

VI. Penalidades

Interés Base. - Durante los primeros 30 días de mora en el pago a que se refiere el Inciso 4, la base para el cálculo de intereses moratorios será de la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio anual más reciente en relación con la fecha en que ocurra la mora multiplicada por 1.5 veces, la cual se aplicará diariamente sobre el importe insoluto sobre bases de cálculos mensuales.