



Te acompaña...

POLÍTICAS Y CONDICIONES DE USO

POLÍTICAS Y CONDICIONES DE USO

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- a. La tasación de los servicios de voz se realiza por minuto.
- b. La tasación de los servicios de mensajes de texto será por evento y está limitado a 160 caracteres como máximo por mensaje.
- c. El servicio de Mensajes Multimedia (MMS) no está disponible.
- d. El usuario contará con el beneficio de tener un costo único de \$0.75 ctvs. el minuto, mensaje de texto o Megabyte a cualquier número en el territorio Nacional (México). Impuestos incluidos.
- e. Los minutos incluidos aplican para llamadas a cualquier número Altcel o de otros operadores móviles.
 - Estando en México: Para llamadas con destino a México, Estados Unidos y Canadá.
 - Estando en Estados Unidos: Para llamadas con destino a México, Estados Unidos y Canadá.
 - 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).
 - No están incluidas las llamadas a números satelitales, video-llamadas, ni el uso de servicios estando en Roaming Internacional fuera de México, Estados Unidos y Canadá.
- f. Los mensajes de Texto (SMS) incluidos podrán utilizarse cuando el usuario se encuentre en:
 - México: Para envío de SMS con destino a México.
 - 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 (y se cobrarán a “Tarifa Aplicable”.
 - No están incluidos los SMS a números satelitales, ni el uso de los servicios estando en Roaming Internacional fuera de México.
 - Los SMS entrantes y casos de tráfico no especificados se cobrarán de acuerdo al esquema “Tarifa aplicable, Roaming Internacional o la que resulte para el usuario de acuerdo al plan o paquete contratado.
- g. Los Megabytes (MB) incluidos podrán ser utilizados estando dentro de México. No aplica en cobertura marítima ni aérea.
 - El uso de datos estando fuera de México se cobrará conforme a las tarifas de consumo de datos estando en el territorio Nacional o en Roaming Internacional vigentes aplicables del país visitado.
 - Para los escenarios de tráfico no señalados se aplicarán las tarifas de Roaming Internacional vigentes aplicables al país visitado. (Se cobrará por evento y bajo demanda).
 - Al término de los MB incluidos, el usuario podrá recargar su paquete Altcel Actívate o como considere. En caso de no adquirir un nuevo paquete, el usuario podrá seguir navegando bajo demanda conforme a las tarifas por MB establecidas en “Tarifas Aplicables”.
 - Al término de la vigencia de la recarga, de los Megabytes (MB) que no hayan sido consumidos se perderán. Al término de los MB incluidos o de la vigencia de la recarga se comenzarán a cobrar las tarifas estándares vigentes para cada servicio (voz, SMS y datos) establecidas en “Tarifas Aplicables”.

- h. Servicio compatible con todos los equipos y en BlackBerry a partir del sistema operativo versión 10 en adelante.
- i. Para los escenarios de tráfico no señalados, se aplicarán las tarifas de Roaming Internacional vigentes para el País visitado.
- j. Los servicios de Roaming Internacional se debitarán del saldo principal de la cuenta en todos los escenarios de tráfico.
- k. EL usuario sólo podrá tener un beneficio de servicios activo a la vez. Mientras la línea se encuentre activa, con saldo recargado y vigente, el usuario podrá utilizar los MB en consumo bajo demanda.
- l. Cada vez que el usuario realice una recarga, los contadores de servicio se reiniciarán y estos sustituyen al anterior.
 - Si el usuario agota sus MB incluidos en los beneficios de la recarga y realiza una nueva recarga de saldo, se activarán los beneficios correspondientes a la recarga realizada. En este caso, la vigencia se actualizará conforme a la última recarga.
- m. Para poder hacer uso de los servicios, el cliente deberá contar con saldo, el cual podrá ser adquirido en puntos de venta Altcel como el portal (www.altcel.com/recarga), tiendas de conveniencia o socios comerciales autorizados.
- n. Los servicios de navegación de redes sociales y mensajería instantánea son un beneficio de ALTCEL ACTÍVATE, que está integrado por una selección de distintas aplicaciones y/o sitios de internet predeterminados, donde los datos consumidos a través de estos, siempre y cuando se encuentren dentro de la política de uso justo, no serán descontados de los MB incluidos en el paquete o saldo.
- o. Altcel notificará al usuario de cualquier actualización del plan a través de sus aplicaciones y/o sitios de internet (www.altcel.com).
- p. El usuario podrá consultar su saldo de manera gratuita e ilimitada a través de su línea Altcel con una marcación corta (*444#), dentro del periodo del ciclo de vida activa o expirada, excepto cuando esté bloqueada o desactivada.
- q. Una vez que los primeros MB incluidos en el plan de recarga seleccionado hayan sido consumidos, en el territorio Nacional, la navegación se descontará del saldo de acuerdo a la tarifa aplicable.
- r. El uso del servicio Roaming se cobrará por Minuto, Mensaje o Mega y se descontará del saldo vigente. Verificar Tabla de Tarifa Global de Roaming.
- s. Las llamadas entrantes Nacionales, larga distancia o mundiales estando en México no tienen costo.

II. MEGAS INCLUIDOS PARA REDES SOCIALES Y MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

Los megabytes (MB) incluidos para el uso de Redes Sociales y Mensajería Instantánea aplican de forma compartida entre las aplicaciones incluidas y de acuerdo al beneficio de cada recarga. En este caso a partir de recargas de \$50.00 contará con los primeros 500 MB (combinados) incluidos y para recargas en adelante (\$100.00, \$200.00, \$300.00 y \$500.00) contará con los primeros 1,000 MB incluidos de manera gratuita. Para el tema de MB incluidos verificar la sección de “Tarifas Aplicables”

El uso de Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat y Uber está limitado únicamente dentro del territorio Nacional. La aplicación de WhatsApp podrá ser utilizada estando dentro de México, Estados Unidos y Canadá de manera ilimitada de acuerdo a la política de uso justo.

Si el usuario agota los MB incluidos para las Redes Sociales referidas durante la vigencia del paquete, los MB consumidos se debitarán de MB para Navegación o alguna otra promoción compatible, en caso de no contar

con ninguno de estos se cobrará del saldo principal de la cuenta conforme a la tarifa vigente por MB establecida en la sección II “Tarifas Aplicables – Mega MX”.

Aplica política de uso justo y/o antifraude

III. POLÍTICA DE REDES SOCIALES

a. WhatsApp (aplica sólo en México, Estados Unidos y Canadá)

El uso de la aplicación móvil oficial que WhatsApp, Inc. (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;
- Descargar o guardar fotos;
- 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 la navegación, paquete contratado o bajo demanda por Megabyte (MB) adicional:

- La carga y descarga de fotos y videos fuera de la App oficial WhatsApp. Por ejemplo, utilizando aplicaciones como: Instagram, Retrica, Snapchat, etc.;
- La funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos dentro y fuera de la aplicación WhatsApp, utilizando aplicaciones como: YouTube, Vimeo, Dailymotion, etc.;
- El redireccionamiento a cualquier liga o URL externa a WhatsApp, aun cuando está haya sido compartida a través de un mensaje dentro de WhatsApp. Por ejemplo: notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.;
- 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 retransmisión 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.

b. Facebook (aplica sólo en México)

El uso de las aplicaciones móviles oficiales que Facebook, Inc. (Facebook) ha liberado bajo su propia marca en este caso Facebook, será 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 otra 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;
- Recibir notificaciones de la aplicación Facebook.

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

- La carga y descarga de fotos fuera de las aplicaciones oficiales liberadas por Facebook. Por ejemplo, utilizando aplicaciones como: Instagram, Retrica, Snapchat, etc.;
- La reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde la aplicación Facebook o utilizando otras aplicaciones como: YouTube, Vimeo o Dailymotion, etc.;
- 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. Por ejemplo: notas de periódicos, artículos de revistas especializadas, descarga de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc.;
- 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.

c. Twitter (Aplica sólo en México)

El uso de la aplicación móvil oficial que Twitter, Inc. (Twitter) ha liberado bajo su propia marca, 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”;
- Descargar fotos y
- Compartir mi ubicación.

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 genere se debitará de los datos incluidos para la navegación, paquete contratado o bajo demanda por Megabyte (MB) adicional:

- La carga y descarga de fotos fuera de la aplicación Twitter. Por ejemplo, utilizando aplicaciones como Instagram, Retrica, Vine, Snapchat, etc.;
- La reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde la aplicación de Twitter o utilizando aplicaciones como YouTube, Vimeo, Dailymotion, Periscope, etc.;
- 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. Por ejemplo: notas de periódico, artículos de revistas especializadas, descargas de aplicaciones, descargas/uso de juegos, etc., y
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

d. Instagram (Aplica sólo en México)

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

- Visualizar el “timeline” personal o de terceros;
- Publicar una foto;
- Comentar una foto;
- Enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón “Direct”, y
- Publicar “Stories”

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

- Enviar y recibir fotos y videos a través del buzón “Direct”;
- Reproducir Historias “Stories”
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de la aplicación Instagram;
- Compartir fotos y videos a través de la aplicación. Por ejemplo: compartir con Facebook, Twitter o Tumblr;
- La transmisión de video en tiempo real “Live Video Streaming” (LIVE);
- La reproducción en tiempo real “Live Video Streaming” (LIVE) a manera de espectador;
- El redireccionamiento a cualquier liga o URL fuera de Instagram, aun cuando esta haya sido compartida a través de un mensaje Chat, publicación, historia o video LIVE en Instagram, y
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

e. Snapchat (aplica sólo en México)

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

- Visualizar “Snaps” personales o de terceros;
- Publicar un “Snap”;
- Comentar un “Snap”;
- Enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón “Chat”, y
- Reproducir “Historias” o “Memorias”.

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

- Enviar y recibir Fotos o videos a través del buzón “Chat”;
- La carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación oficial Snapchat;
- Compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a Snapchat, aun y cuando éstos se hayan compartido a través de la misma aplicación;
- La transmisión de video en tiempo real “Live Video Streaming” (LIVE);
- La reproducción de video en tiempo real “Live Video Streaming” (LIVE) a manera de espectador;
- El redireccionamiento a cualquier liga o URL externa a Snapchat, aun cuando este haya sido compartido a través de un mensaje (Chat), publicación o historia o video (LIVE) en Instagram, y
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

f. UBER (aplica sólo en México)

El uso de la aplicación móvil oficial que Uber Technologies, Inc. (Uber) ha liberado bajo su propia marca será sin costo adicional, siempre que se utilicen las siguientes funcionalidades (Aplica sólo en Ciudad de México, Hidalgo, Morelos y Estado de México):

- Ingresar a la aplicación y solicitar un servicio de transporte;
- Seguir el trayecto del conductor que va en camino a recoger al usuario del servicio y hasta que llegue a su destino final;
- Consultar y actualizar métodos de pago;
- Consultar histórico de viajes realizados, así como, promociones vigentes que se encuentren almacenadas dentro de la aplicación.

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

- Cualquier contenido (imagen, audio, video o audio y video asociado) almacenado fuera de la aplicación Uber, aún y cuando éste haya sido consultado a través de la aplicación. Por ejemplo: listas de reproducción de música (Spotify, Deezer, Pandora, etc.), contenidos de otras redes sociales no incluidas en el paquete de la recarga, y
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Aplica para usuarios como para conductores.

g. Uso de la Redes Sociales y Mensajería Instantánea estando fuera de México.

El uso de las aplicaciones WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat y Uber estando en Estados Unidos o Canadá, se debitará de los Megabytes (MB) incluidos en la recarga para navegación, paquete contratado o bajo demanda conforme a la tarifa por Megabyte (MB) adicional establecida en “Tarifas aplicables”.

El uso de las aplicaciones WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat y Uber estando fuera de México, Estados Unidos o Canadá (Resto del Mundo), se cobrará conforme a la tarifa por Megabyte (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.altcel.com/roaming (“Tarifa Roaming Internacional”).

h. Límite de responsabilidad.

ALTCEL NO ES RESPONSABLE DE LAS APLICACIONES OFICIALES LIBERADAS POR WHATSAPP, FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, SNAPCHAT Y UBER, NI DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIO DE LAS MISMAS. EL USO DE LAS APLICACIONES ES DERIVADO DE UNA RELACIÓN ENTRE EL USUARIO Y WHATSAPP, FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, SNAPCHAT Y UBER; POR LO QUE ALTCEL 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 LAS MISMAS.

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

IV. POLÍTICA DE USO JUSTO Y/O ANTIFRAUDE EN EL USO DE SERVICIOS ILIMITADOS.

El uso de minutos y SMS ilimitados incluidos en las canastas de servicios quedará sujeto a lo siguiente:

Queda estrictamente prohibido hacer uso de los servicios de voz, SMS y Datos ofrecidos (en productos ILIMITADOS) para otros fines distintos a la comunicación persona a persona y, se considerará que el usuario incurre en una práctica prohibida cuando:

- a. Los servicios hayan sido utilizados:
 - Con fines de comercialización, reventa o cualquier forma de explotación sin autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones y en cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
 - Como líneas de Call Center para campañas de contacto telefónico y/o para la realización y envío de publicidad, alertas, entre otros, o
 - Como monitor de bebé (Baby Phone).
- b. Se detecte el uso de los servicios para la provisión de servicios de telefonía pública y/o casetas telefónicas;

- c. Los servicios sean utilizados como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo BYPASS;
 - Se detecte el envío de mensajes tipo SPAM;
 - Los servicios sean utilizados de modo tal que degraden y/o perturben la red del operador móvil, o degraden y/o perturben los servicios de otros usuarios, y/o
 - Los servicios hayan sido utilizados para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
 - Está prohibido el uso para fines comerciales (Telemarketing, publicidad masiva, comunicación M2M o cualquier otra derivación de comunicación masiva)
- d. Compartir la conexión de internet con otras máquinas o equipos celulares que genere tráfico de datos elevado y que pueda afectar la capacidad o funcionalidad de la red. Por ejemplo, usar la funcionalidad de “Hostpot” personal.
- e. Se detecte un uso atípico en el beneficio de minutos ilimitados de acuerdo a las estadísticas de uso promedio en el mercado por usuario.
- f. Se detecte un uso atípico en el beneficio de mensajes de texto ilimitados de acuerdo a las estadísticas de uso promedio en el mercado por usuario.
- g. Se detecte un uso atípico en el beneficio de mensajería instantánea (WhatsApp) ilimitado de acuerdo a las estadísticas de uso promedio en el mercado por usuario.
- h. Se realicen o reciban llamadas dentro de la red Altcel con fines de reventa, reabastecimiento o explotación comercial.

En caso de detectarse que el usuario incurre en cualquiera de las conductas señaladas, Altcel 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 Altcel, pudiendo en su caso, suspender o cancelar la prestación de los servicios, total o parcialmente, de manera temporal o definitiva; así como, de suspender el beneficio ilimitado y comenzar a cobrar los servicios de voz y SMS.

Las políticas de uso justo están sujetas a cambios sin previo aviso.

VIII. COBERTURA

Servicios disponibles en toda la República Mexicana (Regiones 1 a 9)