

Política de Uso Justo "PUJ"



*La presente política tiene como finalidad dar a conocer a los usuarios de **Mexfon**, la regulación vigente que impera en la velocidad de descarga que se aplica a los planes y/o paquetes de navegación del servicio de internet para navegar con la mayor velocidad disponible, en función de la tecnología instalada y en la zona de cobertura de los servicios de telecomunicaciones del concesionario mayorista móvil ALTÁN REDES, S.A.P.I. de C.V. ("Altán").*

Velocidad de Transmisión de Datos. La PUJ tiene la intención de que los usuarios de Mexfon puedan disfrutar de los servicios 4G y 4.5G que ofrece la red mayorista de Altán a nivel nacional, con una velocidad promedio estable y de calidad, así como de los servicios que incluyen minutos de llamadas y mensajes cortos de texto conocidos por sus siglas SMS, que llegan al umbral de transferencia de información mensual, de acuerdo con las características del plan y/o paquete contratado.

Afectación a la Velocidad de Transmisión de Datos. La velocidad también incide por la ubicación del equipo terminal como en los elevadores, sótanos, estacionamientos subterráneos, lugares encerrados, etc. (donde la señal llegue muy débil), la concentración de tráfico, las características del equipo terminal, la cantidad de dispositivos conectados al mismo tiempo en la red y otros factores externos no imputables a Mexfon, como son los casos fortuitos o aquellos de fuerza mayor.

Monitoreo a los servicios. El propósito de la PUJ es la reducción del riesgo en la afectación de la calidad de nuestros servicios, en tal virtud, Mexfon podrá monitorear a detalle los patrones de la cantidad de llamadas telefónicas, identificar el envío de mensajes SMS de manera masiva y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de Altán, con el fin de verificar que el uso de los servicios de telecomunicaciones son personal y sin fines de lucro, ya que, en caso de identificar que, el usuario utilizó los servicios de telecomunicaciones de manera contraria a lo previsto en el Contrato de prestación de servicios y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, procederá a la suspensión inmediata del servicio sin ninguna responsabilidad para Mexfon, reservándose ésta el derecho para formular la denuncia penal que corresponda.

Av. Insurgentes Sur No. 1847 Of.1, Guadalupe Inn, 01020,
Ciudad de México.

Tel. (55) 4440-2051 Lada (800) 11-20096

Whatsapp 55 8638 3302

soporte@mexfon.com.mx

Política de Uso Justo "PUJ"



Información del consumo de datos. El servicio de internet está sujeto a una cuota mensual de navegación de descarga que se determinará conforme al plan y/o paquete contratado por el usuario, por lo que Mexfon proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

Aplicación de la PUJ. La PUJ aplica cuando el usuario contrata un plan y/o paquete de acceso a internet en el hogar, internet portátil o de telefonía móvil, y el umbral de gigabytes estándar de consumo es alcanzado antes del corte de facturación (planes de pospago) o de la fecha de expiración de tu recarga (planes de prepago), podrás continuar haciendo uso del servicio bajo el esquema Best Effort con una velocidad máxima de descarga de 512 kbps (dependiendo de la cantidad de tráfico en la red), posteriormente continuará con el servicio a una velocidad máxima de hasta 128Kbps. De no llevar a cabo esta PUJ, se podría saturar la red y poner en riesgo el cumplimiento de los términos y condiciones de calidad de la red de Altán.

Consulta de Tarifas. Los planes y/o paquetes de Mexfon que son sujetos a la PUJ y la velocidad máxima de navegación cuando ésta resulte aplicable podrán ser consultados en el apartado de Tarifas de la página web <https://planesmexfon.mx/> dichas tarifas están debidamente registradas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, lo cual puede verificarse en la página de internet www.ift.org.mx.

Reanudación de velocidad completa. La navegación con velocidad completa se renovará automáticamente, una vez que inicia tu siguiente periodo de facturación (planes de pospago), es decir, una vez que llega tu fecha de corte o al adquirir una nueva recarga (planes de prepago). Lo anterior aplica tanto para los planes de internet en el hogar, internet portátil, como para los de telefonía móvil.

En caso de querer continuar navegando a velocidad completa, el usuario deberá adquirir una recarga adicional y una vez que alcance el límite de transferencia de la recarga, regresará la aplicación de la PUJ.

Av. Insurgentes Sur No. 1847 Of.1, Guadalupe Inn, 01020,
Ciudad de México.
Tel. (55) 4440-2051 Lada (800) 11-20096
Whatsapp 55 8638 3302
soporte@mexfon.com.mx