



Política de Uso Justo

Balesia Technologies, S.A. de C.V. / VivaMX

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de los Lineamientos generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero del 2020 y demás disposiciones aplicables, se publica la siguiente política.

La presente PUJ tiene como finalidad dar a conocer a los clientes de **VivaMX**, la regulación que impera en la velocidad de descarga que se aplica a los planes y/o paquetes de navegación mensual 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 ALTÁN REDES, S.A.P.I. de C.V. ("Altán").

Velocidad de Transmisión de Datos.

La red que utiliza **VivaMX** para ofrecer sus servicios de telecomunicaciones es la banda de 700MHz, la cual se encuentra asignada a Altan Redes y que, a su vez, la ofrece a diversos operadores de servicios móviles mediante la Red Compartida.

A través de dicha banda se pueden ofrecer servicios 4G y 4.5G a Nivel Nacional, lo que se traduce en una conectividad de excelente calidad y velocidad de transmisión de datos sujeto al estándar mínimo requerido, lo que permitirá que los Usuarios de **VivaMX** puedan tener las mejores experiencias en calidad y velocidad en las actividades que estén realizando

Afectación a la Velocidad de Transmisión de Datos.

La velocidad también incide por la ubicación del equipo terminal (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 **VivaMX**, como son el caso fortuito o de fuerza mayor.

Monitoreo a los servicios.

Por tal motivo, el propósito de la PUJ es la reducción del riesgo en la afectación de la calidad de nuestros servicios, en tal virtud, **VivaMX** podrá monitorear a detalle los patrones de la cantidad de llamadas telefónicas, identificar el envío de mensajes 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 cliente 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 la suspensión inmediata del servicio sin ninguna responsabilidad para **VivaMX**, reservándose ésta el derecho para formular la denuncia penal que corresponda ante las autoridades competentes.

Información del consumo de datos.



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

Aplicación de la PUJ.

La PUJ aplica cuando el cliente contrata un plan y/o paquete de acceso a internet en el hogar 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 128 Kbps. De no llevar a cabo esta PUJ, se podría saturar la red y poner en riesgo el cumplimiento de los términos y condiciones de la calidad de la red de Altán.

Consulta de Tarifas.

Los planes y/o paquetes de **VivaMX** 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://vivamx.com.mx/>, dichas tarifas están debidamente registradas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

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 como para los de telefonía móvil.

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

Pérdida de beneficios.

El Usuario que haya adquirido un paquete de beneficios y por decisión propia haya decidido portarse hacia otra empresa de telecomunicaciones, el paquete previamente adquirido se perderá y no será transferible a otro número **VivaMX**, ni tampoco a ninguna otra persona diferente de aquel que haya adquirido el paquete. En ese sentido, el Usuario acepta y reconoce que, una vez realizada la portabilidad, no podrá solicitar reembolso o compensación alguna ya que, por voluntad propia, decidió migrar su línea.