



## POLÍTICA DE USO JUSTO (“PUJ”)

### Objetivo.

La presente PUJ tiene como finalidad dar a conocer a los Clientes de **Axios Comunicaciones, S. de R.L. de C.V. (“AXIOS”)**, la regulación vigente 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 móvil Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. (“Altán”).

### Velocidad de Transmisión de Datos.

La PUJ tiene la intención de que los Clientes de AXIOS 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 en inglés como “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 AXIOS, como son los casos fortuitos 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, AXIOS 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 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 a la suspensión inmediata del servicio sin ninguna responsabilidad para AXIOS, 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 conforme al plan y/o paquete contratado por el Cliente, por lo que AXIOS 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 calidad de la red de Altán.

### **Consulta de Tarifas.**

Los planes y/o paquetes de AXIOS que son sujetos a la PUJ y la velocidad máxima de navegación cuando ésta resulte aplicable podrán ser consultados en el apartado de Tarifas Registradas de la página web <https://axiosmobile.mx/>, donde encontrarás los Formatos de Información Simplificada que detalla la información de [los paquetes con la cantidad de datos para redes sociales, así como planes que incluyen llamadas y/o redes ilimitadas, y las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones](#), lo cual puede verificarse también en la página de internet [www.ift.org.mx](http://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 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.

### **Política de uso de Roaming**

Los planes y/o paquetes que contengan los servicios de Roaming, sólo podrán usar el Roaming [conforme al porcentaje hasta el 25%](#) de los MB, minutos y SMS, que contenga el plan contratado, [cuyo porcentaje podrá revisarse en el apartado de las Tarifas Registradas de la página web <https://axiosmobile.mx/>](#).

### **Uso de Tarjeta Esim**

Se informa que, la tarjeta Esim sólo podrá ser usada en una sola ocasión. Por lo que, una vez configurada e/o instalada en un equipo terminal móvil, ya no podrá volverse a utilizar en otro dispositivo.

### **Limitantes**

Los paquetes de beneficios que actualmente ofrece Axios contienen Internet Ilimitado o Limitado acorde a las especificaciones de cada denominación; es decir, existen ciertos tipos de paquetes en



los que el Cliente podrá tener navegación continua durante la vigencia del paquete de beneficios asignado (Ilimitados) y, por otro lado, los paquetes que cuentan con una bolsa de datos asignada que, al agotarse por completo bajo uso a decisión del Cliente, se renovarán hasta que el Cliente adquiera un nuevo paquete de beneficios.

Para el caso de que los paquetes tengan Internet Ilimitado, los mismos tendrán una canasta de datos (5Gb, 10Gb o 20Gb) a través de los cuales podrá navegar con la mayor velocidad de transmisión que la red pueda ofrecer en ese momento y, una vez consumida dicha canasta, el Cliente podrá continuar navegando hasta la conclusión de su vigencia a velocidad reducida bajo esquema Best Effort en dos etapas, 20GB adicionales a una velocidad máxima de hasta 512 kbps posteriormente continuará con el servicio a una velocidad máxima de hasta 128 Kbps.

No obstante, existirán paquetes de Internet Ilimitado que tendrán una velocidad reducida máxima de hasta 512kbps, mismos que serán promocionadas de tiempo en tiempo y podrán ser vistas en el portal web de AXIOS

Cabe aclarar que para el caso de que el Cliente haya adquirido un paquete de beneficios con una vigencia mayor a 1 (uno) mes, como en plan trimestral, semestral o anual los beneficios de transmisión se renovarán automáticamente al inicio del siguiente mes, en caso de haberse concluido la canasta de alta velocidad, previo al vencimiento del primer mes, este continuará navegando bajo el mismo esquema: 20GB adicionales con una velocidad máxima de hasta 512 kbps y una vez consumidos continuará con el servicio a una velocidad máxima de hasta 128 Kbps. Volverás a navegar normalmente, una vez que comiences nuevamente tu ciclo de facturación. Esto sucede una vez al mes y lo notarás porque te llegará un Mensaje de Texto (SMS) a tu celular informando el reinicio el mismo día que se reinicie tu ciclo.

### **Minutos y Mensajes Cortos de Texto (SMS)**

El Cliente dependiendo del paquete de beneficios adquirido, tendrá una bolsa de minutos y SMS los cuales podrá consumir durante su vigencia. Al término de éstos, el Cliente deberá adquirir un nuevo paquete de beneficios o en caso de paquetes con vigencia mayores a ~~1 (uno)~~ mes, deberá esperar hasta la renovación de los beneficios señalados en dicho paquete.

Hay paquetes de beneficios que incluyen también una canasta de minutos y SMS para uso en Estados Unidos y Canadá sin costo adicional alguno. [Favor de consultar el apartado de Tarifas Registradas de la página web https://axiosmobile.mx/.](https://axiosmobile.mx/)

### **Usos Prohibidos**

Los Clientes tienen el derecho de hacer uso de los servicios adquiridos en la forma que normalmente se utilizarían en condiciones de uso residencial. Por lo anterior, AXIOS tiene el derecho de suspender la línea aún y cuando el Cliente cuente con un paquete de beneficios activo, siempre y cuando se detecte la realización de las siguientes actividades:

- Tráfico irregular en llamadas, SMS y datos. Esto quiere decir que el consumo del Cliente presume que el servicio lo está utilizando en actividades comerciales, tales como centro de atención telefónica, envío masivo de mensajes de texto, café Internet o similares, entre otros.
- El Cliente haya utilizado el servicio para uso compartido entre distintos Usuarios de diferentes domicilios (o a través de una red local - switch).



- El Cliente haya utilizado el servicio para máquinas de transmisión masiva, máquina a máquina o Internet de las Cosas (IoT).
- El Cliente haya hecho uso del servicio con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización del Instituto y en incumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o en las demás leyes aplicables;
- Cuando se detecte cualquier esquema de uso del servicio que no concuerde con un uso residencial.
- Si vence, obstruye o penetra, o intenta anular, obstruir o penetrar las medidas de seguridad de la red o los sistemas inalámbricos del Proveedor, o la red o los sistemas de otra entidad; que acceda, o intente acceder sin autorización a las cuentas de otros; o que afecte negativamente la capacidad de otras personas o los sistemas para utilizar los Servicios del Proveedor.
- Cuando el Cliente utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- El Cliente que haya adquirido un número o se haya portado hacia AXIOS, solamente podrá realizar un cambio de numeración por año. En ningún caso se podrá realizar más de un cambio por año a menos que el Usuario demuestre fehacientemente que dicho cambio es esencial para la continuidad de su servicio y se aprobará o rechazará de forma discrecional y unilateralmente por AXIOS.
- Si pone en riesgo la seguridad o capacidad de la red.
- Si causa daños a la red o a otros usuarios
- Cualquier otro acto prohibido por las leyes.

La línea se podrá reactivar una vez que el Cliente haya demostrado el cese de las actividades anteriormente señaladas. Para más información, favor de revisar nuestro Contrato de Adhesión Prepago y Contrato de Adhesión de internet en casa, aprobados por la Procuraduría Federal del Consumidor.

### **Pérdida de beneficios**

El Cliente 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 AXIOS, ni tampoco a ninguna otra persona diferente de aquel que haya adquirido el paquete. En ese sentido, el Cliente 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.