



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

	Página
• Índice -----	1
• Objetivo -----	2
• Servicios -----	2
• Descripción-----	2
• Contratación -----	2
• Alcance de los Servicios y Servicios Adicionales -----	3
• Cobertura -----	3
• Servicios Adicionales -----	3
• Tarjeta SIM -----	3
• Activación -----	4
• Términos y condiciones -----	4
• Descripción de Planes Tarifarios que presta CRISTOCEL -----	5
• Servicios adicionales -----	6
• Equipos -----	6
• Garantía -----	6
• Aceptación de solicitud de garantía-----	7
• Rechazo de solicitud de garantía -----	7
• Del Fabricante -----	7
• Cancelación -----	7
• Suspensión -----	8
• Niveles de calidad -----	8
• Atención al cliente -----	9

CRISTOCEL



- **Objetivo**

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como propósito principal proporcionar una descripción exhaustiva de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por CRISTOCEL.NET SA DE CV, operando bajo la marca comercial CRISTOCEL. Estos servicios se encuentran respaldados por el Título de Autorización emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual les permite establecer, operar y comercializar servicios de telecomunicaciones. Además, CRISTOCEL actúa como Operador Móvil Virtual, aprovechando los servicios de red proporcionados por Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.

Asimismo, este documento tiene como finalidad servir como una guía completa para nuestros usuarios y potenciales clientes, brindándoles un conocimiento detallado de los diversos derechos y obligaciones relacionados con los servicios de telecomunicaciones que CRISTOCEL ofrece y comercializa. Adicionalmente, en este Código, los usuarios podrán encontrar la información específica de CRISTOCEL que se establece en el Acuerdo emitido por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada en relación con los servicios de telecomunicaciones.

- **Servicios**

Descripción

Los servicios de telecomunicaciones que ofrece CRISTOCEL.NET SA DE CV, conocido como "Proveedor" o "CRISTOCEL", a sus clientes, también conocidos como "Contratantes", son servicios proporcionados por las marcas, controladoras, licenciatarias, filiales o subsidiarias del proveedor. Todo esto se encuentra regido por el Contrato de Adhesión registrado tanto ante la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") como ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT").

Estos servicios consisten en la provisión de telefonía móvil a través de la red 4.5G. Los clientes podrán realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto o SMS, y utilizar datos móviles. Todo ello se rige por las tarifas, condiciones de aplicación y velocidades establecidas y registradas ante el IFT (los "Servicios").

Contratación.

El Cliente puede contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales en cualquier momento, sujeto a la cobertura y disponibilidad de la red a través de la cual se ofrecen. Estas contrataciones pueden realizarse a través del Portal de Internet del Proveedor, la aplicación de CRISTOCEL u otros medios electrónicos, digitales o tecnológicos proporcionados por el Proveedor. En todo momento, el Proveedor garantizará obtener el consentimiento expreso del Cliente para dicha contratación.

Existen dos modalidades de contratación: prepago y pospago. En el prepago, el Usuario realiza el pago por los Servicios y/o Servicios Adicionales de telecomunicaciones antes de utilizarlos. Por otro lado, en la modalidad pospago, el Cliente debe realizar los pagos correspondientes por los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por el Proveedor, así como los gastos adicionales en caso de exceder los límites establecidos, posteriormente a su utilización. Todo esto se realiza de acuerdo con los Servicios, el Plan Tarifario y/o los Servicios Adicionales contratados.



Para la contratación de los Servicios, el Proveedor proporcionará al Cliente el contenido de la Carátula y el Contrato de Adhesión, previamente registrados ante la PROFECO y el IFT. Estos documentos establecerán la relación contractual entre el Proveedor y el Cliente. En caso de tener dudas, el Cliente podrá consultarlas a través del Centro de Atención Telefónica o las direcciones de correo electrónico proporcionadas por el Proveedor, que se encuentran especificadas en el documento de contratación, el Contrato de Adhesión, el Portal de Internet del Proveedor. Además, el Proveedor informa al Cliente que la Carta de Derechos Mínimos para los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones está siempre disponible para su consulta en el Portal de Internet del Proveedor.

- Alcance de los Servicios y Servicios Adicionales

Cobertura

La disponibilidad del servicio de CRISTOCEL estará sujeta a la cobertura geográfica, la cual podrá ser consultada por el usuario en nuestra página web, junto con cualquier actualización que se realice. CRISTOCEL ofrecerá el servicio en las áreas de cobertura garantizada, que son aquellas donde se ha comunicado públicamente la oferta comercial, así como en áreas dentro de la cobertura geográfica donde la concentración de tráfico en la red permita una prestación estable del servicio, en condiciones de acceso equitativo y de acuerdo con los lineamientos de calidad establecidos por el IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones).

CRISTOCEL atenderá todas las solicitudes de servicio dentro de la cobertura geográfica y/o la cobertura garantizada y no garantizada, según corresponda, en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato de servicios. Los mapas de cobertura del servicio, que cumplen con las especificaciones establecidas en los lineamientos emitidos por el IFT, están disponibles para su consulta en nuestra página web en la siguiente dirección electrónica: [LINK DE MAPA DE COBERTURA](#)

Servicios Adicionales

Los Servicios y Servicios Adicionales proporcionados por el Proveedor están disponibles en México, Estados Unidos y Canadá, utilizando la infraestructura propia y/o arrendada por el Proveedor. La cobertura geográfica puede ser ampliada o actualizada por el Proveedor, y los detalles pueden consultarse en todo momento a través del Portal de Internet del Proveedor.

Tarjeta SIM

Para acceder a los Servicios y Servicios Adicionales, el Proveedor o un tercero suministrará al Cliente una Tarjeta SIM, que es un chip inteligente que permite la conexión del dispositivo terminal (Equipo) a la red del Proveedor. El Cliente tiene la opción de adquirir únicamente la Tarjeta SIM del Proveedor o adquirir la Tarjeta SIM junto con un Equipo. En ambos casos, la entrega se programa una vez que el Cliente ha realizado el pago correspondiente. El Cliente debe proporcionar la dirección de entrega para la Tarjeta SIM o la Tarjeta SIM y el Equipo, según corresponda. En caso de fallas de fabricación o actualizaciones tecnológicas que permitan al Cliente acceder a los Servicios y Servicios Adicionales, el Proveedor reemplazará la Tarjeta SIM dentro de los 10 (diez) días siguientes a la solicitud del Cliente.



Activación

El costo de activación de los Servicios está determinado por el plan adquirido por el cliente. Además, el Cliente se compromete a activar el Equipo (ya sea adquirido con el Proveedor o con un tercero) por sus propios medios siguiendo las siguientes instrucciones:

Verificar que el software del Equipo esté actualizado a la última versión disponible.

Asegurarse de que el Equipo esté desbloqueado (compatible con cualquier operador de telefonía). Para ello, deberá contactar al proveedor de telefonía actual o comunicarse con el Centro de Atención Telefónica para recibir asistencia.

Términos y condiciones

Los términos y condiciones que rigen los Servicios y/o Servicios Adicionales se encuentran detallados en el Contrato de Adhesión. En líneas generales, dichos servicios se contratan por tiempo indeterminado y sin plazos forzosos, lo que permite al Cliente darlos por terminados en cualquier momento, sin incurrir en penalidades y sin requerir autorización previa por parte del Proveedor. Sin embargo, es importante destacar que el Cliente deberá cumplir con todos los pagos pendientes relacionados con los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como con los pagos correspondientes al Equipo y los gastos adicionales derivados de exceder los límites establecidos para dichos servicios.

El Proveedor se compromete a brindar los Servicios y/o Servicios Adicionales cumpliendo con los estándares de calidad establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones, la normativa NOM- 184-SCFI-2018 y demás legislación y regulaciones aplicables. No obstante, es importante señalar que los Servicios y/o Servicios Adicionales pueden verse afectados por fallas externas que no son atribuibles al Proveedor, dado que el servicio de telecomunicaciones opera bajo una concesión y está sujeto a la regulación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como del IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones). Además, la infraestructura de red utilizada por el Proveedor es compartida y se encuentra fuera del control directo del mismo, lo que puede dar lugar a fallas causadas por factores imprevisibles o inevitables, ya sea de origen humano o natural.

El Cliente reconoce que pueden existir situaciones como una concentración inusual de usuarios, deficiencias en el estado de conservación del Equipo, señal de baja intensidad debido a su ubicación en zonas subterráneas o altitudes extremas, entre otros factores, que no deben considerarse como fallas atribuibles al Proveedor en la prestación de los Servicios.

- Descripción de Planes Tarifarios que presta CRISTOCEL

El proveedor ofrece los siguientes servicios:



Paquete Conectado: 2GB – 7 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$65.00 MXN

Vigencia: 7 días

Datos incluidos: 2,048 MB

- **Datos:** Esta cuota se distribuye de la siguiente manera: Datos Nacionales: El total de 2,048 MB puede utilizarse en el Territorio Nacional. Límite para Roaming Internacional: Hasta 410 MB de la cuota total podrán utilizarse en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Política de Uso y Acciones al Agotar la Cuota: Una vez alcanzado el consumo total de datos, el Usuario Final podrá optar por las siguientes alternativas: i. Contratar un nuevo producto (plan). ii. Adquirir un paquete de consumo excedente. iii. Activar alguna de las acciones previamente configuradas para su producto, tales como suspensión del servicio, redirección a portal cautivo u otras de naturaleza similar.
- **Redes sociales incluidas:** En México, el servicio incluye uso ilimitado de Whatsapp, Telegram, Messenger Facebook, Instagram, Snapchat y X.. En EUA y Canadá, se permite el uso de WhatsApp y Telegram con un límite de 700 MB por ciclo, aplicable dentro de la cuota de roaming internacional.
- **Compartición de datos:** Este plan permite compartir datos con otros dispositivos.
- **Voz:** El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Además, se otorgan 500 minutos por ciclo para llamadas a otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) a EUA y Canadá. Superado este límite, el usuario puede contratar otro plan o activar una acción preconfigurada (tarifa a granel, suspensión, etc.) En roaming internacional, se incluyen 250 minutos para llamadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.
- **SMS:** El servicio incluye SMS salientes ilimitados por ciclo, tanto para envíos nacionales como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI hacia EUA y Canadá. No aplica a servicios de tarificación adicional. Se establece además un límite de 125 SMS en roaming internacional, aplicable a mensajes enviados desde redes en EUA o Canadá hacia redes en esos mismos países o México. Este plan solo aplica para recargas.
- Esta oferta es de uso exclusivo en dispositivos móviles que soporten voz y sms.
- Este Producto sólo podrá ser utilizado en equipos compatibles con la Red Altán.



Paquete Conectado 5GB – 15 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$125.00 MXN

Vigencia: 15 días

Datos incluidos: 5,120 MB

- **Datos:** Esta cuota se distribuye de la siguiente manera: Datos Nacionales: El total de 5,120 MB puede utilizarse en el Territorio Nacional. Límite para Roaming Internacional: Hasta 410 MB de la cuota total podrán utilizarse en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Política de Uso y Acciones al Agotar la Cuota: Una vez alcanzado el consumo total de datos, el Usuario Final podrá optar por las siguientes alternativas: i. Contratar un nuevo producto (plan). ii. Adquirir un paquete de consumo excedente. iii. Activar alguna de las acciones previamente configuradas para su producto, tales como suspensión del servicio, redirección a portal cautivo u otras de naturaleza similar.
- **Redes sociales incluidas:** En México, el servicio incluye uso ilimitado de WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter). En EUA y Canadá, se permite el uso de WhatsApp y Telegram con un límite de 3,000 MB por ciclo, aplicable dentro de la cuota de roaming internacional.
- **Compartición de datos:** Este plan permite compartir datos con otros dispositivos.
- **Voz:** El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Además, se otorgan 1,500 minutos por ciclo para llamadas a otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) a EUA y Canadá. Superado este límite, el usuario puede contratar otro plan o activar una acción preconfigurada (tarifa a granel, suspensión, etc.) En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.
- **SMS:** El servicio incluye SMS salientes ilimitados por ciclo, tanto para envíos nacionales como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI hacia EUA y Canadá. No aplica a servicios de tarificación adicional. Se establece además un límite de 250 SMS en roaming internacional, aplicable a mensajes enviados desde redes en EUA o Canadá hacia redes en esos mismos países o México. Este plan solo aplica para recargas.
- Esta oferta es de uso exclusivo en dispositivos móviles que soporten voz y sms.
- Este Producto sólo podrá ser utilizado en equipos compatibles con la Red Altán.



Paquete Conectado 2GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$125.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 2,048 MB

- **Datos:** Esta cuota se distribuye de la siguiente manera: Datos Nacionales: El total de 4,096 MB puede utilizarse en el Territorio Nacional. Límite para Roaming Internacional: Hasta 1,024 MB de la cuota total podrán utilizarse en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Política de Uso y Acciones al Agotar la Cuota: Una vez alcanzado el consumo total de datos, el Usuario Final podrá optar por las siguientes alternativas: i. Contratar un nuevo producto (plan). ii. Adquirir un paquete de consumo excedente. iii. Activar alguna de las acciones previamente configuradas para su producto, tales como suspensión del servicio, redirección a portal cautivo u otras de naturaleza similar.
- **Redes sociales incluidas:** En México, el servicio incluye uso ilimitado de WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, y X (antes Twitter). En EUA y Canadá, se permite el uso de WhatsApp y Telegram con un límite de 1,500 MB por ciclo, aplicable dentro de la cuota de roaming internacional.
- **Compartición de datos:** Este plan permite compartir datos con otros dispositivos.
- **Voz:** El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Además, se otorgan 1,000 minutos por ciclo para llamadas a otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) a EUA y Canadá. Superado este límite, el usuario puede contratar otro plan o activar una acción preconfigurada (tarifa a granel, suspensión, etc.) En roaming internacional, se incluyen 500 minutos para llamadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.
- **SMS:** El servicio incluye SMS salientes ilimitados por ciclo, tanto para envíos nacionales como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI hacia EUA y Canadá. No aplica a servicios de tarificación adicional. Se establece además un límite de 250 SMS en roaming internacional, aplicable a mensajes enviados desde redes en EUA o Canadá hacia redes en esos mismos países o México. Este plan solo aplica para recargas.
- Esta oferta es de uso exclusivo en dispositivos móviles que soporten voz y sms.
- Este Producto sólo podrá ser utilizado en equipos compatibles con la Red Altán.



Paquete Conectado 5GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$200.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 5,120 MB

- **Datos:** Incluye 2,880 MB de datos libres a máxima velocidad de navegación (“best effort”), aplican tanto para consumo de Datos en Territorio Nacional como para Roaming Internacional cursados en una red en EUA y Canadá. Y tiene un límite máximo de tráfico de datos en Roaming internacional de hasta 960 MB cursados en una red en EUA y Canadá medido en MB. Adicionalmente este plan tiene Política de Uso Justo, la cual incluye Consumo Excedente a Velocidad Reducida hasta 1,280 MB, los cuales aplican para consumo de Datos Nacional a una velocidad máxima de navegación downlink de 512 Kbps.
- **Redes sociales incluidas:** Uso en México: Ilimitados Whatsapp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X. 3,000 Megas de Uso en EUA y Canadá: Whatsapp, Telegram y Messenger.
- **Compartición de datos:** Este plan permite compartir datos con otros dispositivos.
- **Voz:** Límite máximo de tráfico de Voz Ilimitado Saliente Nacional con destino a Usuarios Altán; 1,500 minutos de Voz Saliente Nacional con destino a líneas de otros Operadores de Red Móviles o a Usuarios Altán a nivel Nacional; LDI de Voz con destino EUA y Canadá, 750 minutos de Voz Saliente en Roaming Internacional con origen en una red en EUA y Canadá con destino a una red en México, EUA o en Canadá; Voz Saliente Nacional con destino a líneas de otros Operadores de Red Móviles o a Usuarios Altán a nivel Nacional; Voz entrante en Roaming Internacional en una red en EUA y Canadá.
- **SMS:** Ilimitados Saliente Nacional con destino nacional a Usuarios Altán, 500 SMS Saliente Nacional con destino a líneas de otros Operadores de Red Móviles o a Usuarios Altán a nivel Nacional, 250 SMS Saliente en Roaming Internacional con origen en una red en EUA y Canadá con destino a una red en México, EUA o en Canadá.
- Este plan solo aplica para recargas y activaciones.
- Esta oferta es de uso exclusivo en dispositivos móviles que soporten voz y sms.



Paquete Conectado 12GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$230.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 12,288 MB

- **Datos:** Esta cuota se distribuye de la siguiente manera: Datos Nacionales: El total de 12,288 MB puede utilizarse en el Territorio Nacional. Límite para Roaming Internacional: Hasta 2,458 MB de la cuota total podrán utilizarse en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Política de Uso y Acciones al Agotar la Cuota: Una vez alcanzado el consumo total de datos, el Usuario Final podrá optar por las siguientes alternativas: i. Contratar un nuevo producto (plan). ii. Adquirir un paquete de consumo excedente. iii. Activar alguna de las acciones previamente configuradas para su producto, tales como suspensión del servicio, redirección a portal cautivo u otras de naturaleza similar.
- **Redes sociales incluidas:** En México, el servicio incluye uso ilimitado de WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter). En EUA y Canadá, se permite el uso de WhatsApp y Telegram con un límite de 3,000 MB por ciclo, aplicable dentro de la cuota de roaming internacional.
- **Compartición de datos:** Este plan permite compartir datos con otros dispositivos.
- **Voz:** El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Además, se otorgan 1,500 minutos por ciclo para llamadas a otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) a EUA y Canadá. Superado este límite, el usuario puede contratar otro plan o activar una acción preconfigurada (tarifa a granel, suspensión, etc.) En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.
- **SMS:** El servicio incluye SMS salientes ilimitados por ciclo, tanto para envíos nacionales como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI hacia EUA y Canadá. No aplica a servicios de tarificación adicional. Se establece además un límite de 500 SMS en roaming internacional, aplicable a mensajes enviados desde redes en EUA o Canadá hacia redes en esos mismos países o México. Este plan solo aplica para recargas.
- Esta oferta es de uso exclusivo en dispositivos móviles que soporten voz y sms.
- Este Producto sólo podrá ser utilizado en equipos compatibles con la Red Altán.



Paquete Conectado 24GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$300.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 24,576 MB

- **Datos:** Esta cuota se distribuye de la siguiente manera: Datos Nacionales: El total de 24,576 MB puede utilizarse en el Territorio Nacional. Límite para Roaming Internacional: Hasta 4,915 MB de la cuota total podrán utilizarse en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Política de Uso y Acciones al Agotar la Cuota: Una vez alcanzado el consumo total de datos, el Usuario Final podrá optar por las siguientes alternativas: i. Contratar un nuevo producto (plan). ii. Adquirir un paquete de consumo excedente. iii. Activar alguna de las acciones previamente configuradas para su producto, tales como suspensión del servicio, redirección a portal cautivo u otras de naturaleza similar.
- **Redes sociales incluidas:** En México, el servicio incluye uso ilimitado de WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter). En EUA y Canadá, se permite el uso de WhatsApp y Telegram con un límite de 3,000 MB por ciclo, aplicable dentro de la cuota de roaming internacional.
- **Compartición de datos:** Este plan permite compartir datos con otros dispositivos.
- **Voz:** El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Además, se otorgan 1,500 minutos por ciclo para llamadas a otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) a EUA y Canadá. Superado este límite, el usuario puede contratar otro plan o activar una acción preconfigurada (tarifa a granel, suspensión, etc.) En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.
- **SMS:** El servicio incluye SMS salientes ilimitados por ciclo, tanto para envíos nacionales como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI hacia EUA y Canadá. No aplica a servicios de tarificación adicional. Se establece además un límite de 500 SMS en roaming internacional, aplicable a mensajes enviados desde redes en EUA o Canadá hacia redes en esos mismos países o México. Este plan solo aplica para recargas.
- Esta oferta es de uso exclusivo en dispositivos móviles que soporten voz y sms.
- Este Producto sólo podrá ser utilizado en equipos compatibles con la Red Altán.



Paquete Multiplicación 4GB – 12 meses

Folio de registro IFT:

Costo: \$1,980.00 MXN

Vigencia: 12 meses

Datos incluidos: 4,096MB

- **Ciclo de Servicio:** Cada ciclo dura 30 días o un mes natural, según la fecha de activación. La oferta incluye hasta 11 renovaciones automáticas, en las que se reasignan los volúmenes de datos, voz y SMS correspondientes.
- **Datos:** Esta cuota se distribuye de la siguiente manera: Datos Nacionales: El total de 4,096 MB puede utilizarse en el Territorio Nacional. Límite para Roaming Internacional: Hasta 819 MB de la cuota total podrán utilizarse en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Política de Uso y Acciones al Agotar la Cuota: Una vez alcanzado el consumo total de datos, el Usuario Final podrá optar por las siguientes alternativas: i. Contratar un nuevo producto (plan). ii. Adquirir un paquete de consumo excedente. iii. Activar alguna de las acciones previamente configuradas para su producto, tales como suspensión del servicio, redirección a portal cautivo u otras de naturaleza similar.
- **Redes sociales incluidas:** En México, el servicio incluye uso ilimitado de WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter). En EUA y Canadá, se permite el uso de WhatsApp y Telegram con un límite de 3,000 MB por ciclo, aplicable dentro de la cuota de roaming internacional.
- **Compartición de datos:** Este plan permite compartir datos con otros dispositivos.
- **Voz:** El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Además, se otorgan 1,500 minutos por ciclo para llamadas a otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) a EUA y Canadá. Superado este límite, el usuario puede contratar otro plan o activar una acción preconfigurada (tarifa a granel, suspensión, etc.) En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.
- **SMS:** El servicio incluye SMS salientes ilimitados por ciclo, tanto para envíos nacionales como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI hacia EUA y Canadá. No aplica a servicios de tarificación adicional. Se establece además un límite de 250 SMS en roaming internacional, aplicable a mensajes enviados desde redes en EUA o Canadá hacia redes en esos mismos países o México. Este plan solo aplica para recargas.
- Esta oferta es de uso exclusivo en dispositivos móviles que soporten voz y sms.
- Este Producto sólo podrá ser utilizado en equipos compatibles con la Red Altán.



Paquete Multiplicación 12GB – 12 meses

Folio de registro IFT:

Costo: \$2,530.00 MXN

Vigencia: 12 meses

Datos incluidos: 12,288MB

- **Ciclo de Servicio:** Cada ciclo dura 30 días o un mes natural, según la fecha de activación. La oferta incluye hasta 11 renovaciones automáticas, en las que se reasignan los volúmenes de datos, voz y SMS correspondientes.
- **Datos:** Esta cuota se distribuye de la siguiente manera: Datos Nacionales: El total de 12,288 MB puede utilizarse en el Territorio Nacional. Límite para Roaming Internacional: Hasta 2,458 MB de la cuota total podrán utilizarse en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Política de Uso y Acciones al Agotar la Cuota: Una vez alcanzado el consumo total de datos, el Usuario Final podrá optar por las siguientes alternativas: i. Contratar un nuevo producto (plan). ii. Adquirir un paquete de consumo excedente. iii. Activar alguna de las acciones previamente configuradas para su producto, tales como suspensión del servicio, redirección a portal cautivo u otras de naturaleza similar.
- **Redes sociales incluidas:** En México, el servicio incluye uso ilimitado de WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter). En EUA y Canadá, se permite el uso de WhatsApp y Telegram con un límite de 3,000 MB por ciclo, aplicable dentro de la cuota de roaming internacional.
- **Compartición de datos:** Este plan permite compartir datos con otros dispositivos.
- **Voz:** El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Además, se otorgan 1,500 minutos por ciclo para llamadas a otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) a EUA y Canadá. Superado este límite, el usuario puede contratar otro plan o activar una acción preconfigurada (tarifa a granel, suspensión, etc.) En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.
- **SMS:** El servicio incluye SMS salientes ilimitados por ciclo, tanto para envíos nacionales como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI hacia EUA y Canadá. No aplica a servicios de tarificación adicional. Se establece además un límite de 500 SMS en roaming internacional, aplicable a mensajes enviados desde redes en EUA o Canadá hacia redes en esos mismos países o México. Este plan solo aplica para recargas.
- Esta oferta es de uso exclusivo en dispositivos móviles que soporten voz y sms.
- Este Producto sólo podrá ser utilizado en equipos compatibles con la Red Altán.



Plan Conexión 5GB – 30 días (MiFi)

Folio de registro IFT:

Costo: \$150.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 5GB

- **Velocidad del Producto:** Best Effort
- **Cuota de Datos:** Aplica para consumo de Datos con Cobertura en Territorio Nacional
- **Redes sociales:** 3,000 Megas Aplica para consumo de Datos Nacional. Al finalizar el consumo en RRSS disponible, los consumos de este tráfico se descontarán de la Cuota de Datos si se tuvieran aún MB disponibles. Aplica para redes sociales Whatsapp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X.
- Este plan solo aplica para recargas y activaciones.

Plan Conexión 10GB – 30 días (MiFi)

Folio de registro IFT:

Costo: \$300.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 10GB

- **Velocidad del Producto:** Best Effort
- **Cuota de Datos:** Aplica para consumo de Datos con Cobertura en Territorio Nacional
- **Redes sociales:** 3,000 Megas Aplica para consumo de Datos Nacional. Al finalizar el consumo en RRSS disponible, los consumos de este tráfico se descontarán de la Cuota de Datos si se tuvieran aún MB disponibles. Aplica para redes sociales Whatsapp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X.
- Este plan solo aplica para recargas y activaciones.

CRISTOCEL



Plan Conexión 30GB – 30 días (MiFi)

Folio de registro IFT:

Costo: \$600.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 30GB

- **Velocidad del Producto:** Best Effort
- **Cuota de Datos:** Aplica para consumo de Datos con Cobertura en Territorio Nacional
- **Redes sociales:** 3,000 Megas Aplica para consumo de Datos Nacional. Al finalizar el consumo en RRSS disponible, los consumos de este tráfico se descontarán de la Cuota de Datos si se tuvieran aún MB disponibles. Aplica para redes sociales Whatsapp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X.
- Este plan solo aplica para recargas y activaciones.

Plan Conexión 50GB – 30 días (MiFi)

Folio de registro IFT:

Costo: \$700.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 50GB

- **Velocidad del Producto:** Best Effort
- **Cuota de Datos:** Aplica para consumo de Datos con Cobertura en Territorio Nacional
- **Redes sociales:** 3,000 Megas Aplica para consumo de Datos Nacional. Al finalizar el consumo en RRSS disponible, los consumos de este tráfico se descontarán de la Cuota de Datos si se tuvieran aún MB disponibles. Aplica para redes sociales Whatsapp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X.
- Este plan solo aplica para recargas y activaciones.

CRISTOCEL



Plan Conexión 100GB – 30 días (MiFi)

Folio de registro IFT:

Costo: \$1,200.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 100GB

- **Velocidad del Producto:** Best Effort
- **Cuota de Datos:** Aplica para consumo de Datos con Cobertura en Territorio Nacional
- **Redes sociales:** 3,000 Megas Aplica para consumo de Datos Nacional. Al finalizar el consumo en RRSS disponible, los consumos de este tráfico se descontarán de la Cuota de Datos si se tuvieran aún MB disponibles. Aplica para redes sociales Whatsapp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X.
- Este plan solo aplica para recargas y activaciones.

En el caso de que el Cliente realice una recarga en cualquiera de los planes mencionados anteriormente, el tiempo máximo de reflejo de dicha recarga será de 30 minutos. Si el Cliente/Usuario realiza recargas adicionales después de la principal, CRISTOCEL no está obligado a reembolsar las recargas posteriores realizadas por el Cliente/Usuario. No obstante, CRISTOCEL evaluará cada caso individualmente para determinar si es aplicable el reembolso.

Las tarifas son mensuales e incluyen impuestos, y se encuentran debidamente registradas ante el IFT. El Proveedor enviará mensualmente al Cliente su estado de cuenta, pero el Cliente también podrá consultarlo a través del Portal de Internet del Proveedor, CRISTOCEL o el Centro de Atención Telefónica. El estado de cuenta detallará el saldo adeudado por cada uno de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como los gastos adicionales en caso de exceder los límites correspondientes.

El Cliente tiene un plazo de 7 días naturales, a partir de la fecha en que se le ponga a disposición su estado de cuenta, para realizar el pago correspondiente a su plan tarifario. En caso de que el Cliente haya autorizado el cargo recurrente y/o automático de los Servicios y/o Servicios Adicionales mediante tarjeta de crédito o débito, el Proveedor estará autorizado para cargar el monto total del estado de cuenta antes de la fecha límite de pago. El Cliente tiene la opción de solicitar la facturación de los Servicios y/o Servicios Adicionales a través del Centro del Portal de Internet del Proveedor, CRISTOCEL o por correo electrónico, siempre y cuando proporcione los datos fiscales correspondientes.

- Servicios adicionales

Los Servicios Adicionales son opciones ofrecidas por el Proveedor, aparte de los servicios de telecomunicaciones contratados inicialmente. Estos servicios incluyen paquetes de datos extra, minutos adicionales y paquetes internacionales, los cuales están disponibles para el Cliente a un costo adicional. El Proveedor prestará estos servicios siempre y cuando sean solicitados y autorizados previamente por el Cliente a través de CRISTOCEL o el Portal de Internet del Proveedor.

La contratación de los Servicios Adicionales puede realizarse en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, siempre y cuando el Cliente esté al corriente en el pago del Plan Tarifario contratado.



El Cliente puede solicitar y contratar los Servicios Adicionales al momento de firmar el Contrato, ya sea de forma escrita o electrónica a través de CRISTOCEL, siempre con el consentimiento expreso del Cliente. Una vez contratados y autorizados, las tarifas correspondientes a los Servicios Adicionales se reflejarán en el estado de cuenta del siguiente periodo de facturación y continuarán aplicando mientras el Cliente mantenga dichos servicios contratados.

- Equipos

El Cliente tiene la opción de emplear tanto los Equipos adquiridos directamente del Proveedor como los suministrados por un tercero. En cualquier caso, es fundamental que los Servicios se utilicen en un equipo terminal que sea compatible con la red pública de telecomunicaciones. Para verificar la compatibilidad de su equipo con los Servicios, el Cliente puede consultar directamente con el Centro de Atención Telefónica y/o acceder al Portal de Internet del Proveedor.

- Garantía

Los Equipos suministrados por CRISTOCEL están respaldados por una garantía mínima de 90 (noventa) días naturales. Durante este período, es responsabilidad del Cliente asegurarse de su correcto funcionamiento. En caso de detectar fallas o defectos, el Cliente deberá comunicarse con CRISTOCEL en un plazo de 24 (veinticuatro) horas para presentar una solicitud de garantía. Una vez que se reciba la solicitud, CRISTOCEL enviará una guía de viaje al domicilio del Cliente para evaluar el estado del Equipo. Posteriormente, el Proveedor informará al Cliente sobre la resolución de la solicitud a través de medios físicos, electrónicos o digitales. Si se determina que el Equipo entregado por el Cliente se encuentra en buen estado y la garantía es procedente, el Proveedor se compromete a reemplazar el Equipo dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días naturales a partir de la notificación de la resolución. Este procedimiento se aplica tanto para Equipos nuevos como para Equipos usados que aún se encuentren dentro del período de garantía de 90 (noventa) días naturales.

- Aceptación de solicitud de garantía:

En caso de que la solicitud de garantía sea procedente, el Proveedor ofrecerá al Cliente la opción de reparar el Equipo cuando sea factible o proporcionar un nuevo Equipo en caso de que la reparación no sea viable. Si se decide que la reparación es posible, se informará al Cliente sobre las reparaciones necesarias y el plazo de devolución, el cual no excederá en ningún caso los 30 (treinta) días naturales. Durante el tiempo que el Equipo se encuentre en posesión de CRISTOCEL para su reparación, el Proveedor será responsable de los costos de reparación y suspenderá el cobro de los

Servicios asociados al Equipo, siempre y cuando no se utilicen a través de otro equipo. Una vez que el Equipo sea devuelto al Cliente, se otorgará una garantía adicional de 90 (noventa) días naturales respecto al nuevo Equipo.

- Rechazo de solicitud de garantía:

En caso de que la solicitud de garantía sea improcedente, el Proveedor elaborará un informe detallando los motivos del rechazo y lo comunicará al Cliente a través de medios físicos, electrónicos o digitales en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles desde que se tenga conocimiento de dicho hecho. En esta situación, el Cliente podrá solicitar la reparación del Equipo al Proveedor, asumiendo los gastos correspondientes.



- Del Fabricante:

Si el Proveedor identifica un problema en el Equipo que requiera una solución externa, se compromete a contactar al fabricante para ofrecer al Cliente la mejor solución posible. Una vez que se cuente con la solución y se informe a CRISTOCEL, se otorgará al Cliente un plazo de 5 (cinco) días hábiles para informarle sobre el procedimiento a seguir para la reparación del Equipo.

- Cancelación

El cliente tiene la facultad de efectuar la cancelación íntegra o parcial de los servicios en cualquier momento. En caso de una cancelación total, se dará de baja tanto los servicios principales como los servicios adicionales, si los hubiere. En el caso de una cancelación parcial, únicamente se darán de baja los servicios adicionales. El cliente puede solicitar la cancelación de los servicios o servicios adicionales en cualquier momento, a través del portal de internet del proveedor o de CRISTOCEL. Indistintamente del canal elegido, CRISTOCEL brindará asistencia al cliente para llevar a cabo la cancelación de manera eficiente y adecuada, si es requerida. Para efectuar la cancelación, el cliente deberá proporcionar el número de folio o registro otorgado al momento de la celebración del contrato de adhesión. La cancelación de los servicios y/o servicios adicionales no exime al cliente de la obligación de saldar los adeudos generados hasta la fecha de dicha cancelación, derivados de los servicios y/o servicios adicionales efectivamente prestados por el proveedor, ni del pago de las penalizaciones correspondientes, si procede. El proveedor deberá dar de baja los servicios adicionales en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la recepción de la solicitud de cancelación correspondiente, y esta baja deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta del cliente. En el caso de servicios adicionales contratados por un tiempo limitado, ocasional, para un evento específico o por mes, no se impedirá al cliente contratarlos nuevamente. El proveedor no podrá condicionar la prestación de los servicios principales a la contratación de un servicio adicional.

- Suspensión

El proveedor notificará al cliente sobre la suspensión de los servicios a través de los datos de contacto establecidos en el contrato de adhesión. Si el cliente considera que la suspensión es injustificada, deberá ponerse en contacto con CRISTOCEL para aclarar cualquier duda pertinente. Una vez que el proveedor haya resuelto las aclaraciones realizadas por el cliente en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas naturales, reanudará los servicios si se determina que la suspensión era improcedente, o confirmará la suspensión si se confirma su justificación. El proveedor podrá suspender temporalmente los servicios por falta de pago del cliente. Una vez que el cliente haya saldado los pagos pendientes, el proveedor deberá reanudar los servicios en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas.



- Niveles de calidad

CRISTOCEL asume un compromiso firme tanto con sus clientes como con las ofertas que promueve ante su público consumidor. En consecuencia, se garantiza que la calidad del servicio proporcionado será de la más alta calidad disponible en el momento de utilización de cualquier servicio de CRISTOCEL.

En este sentido, CRISTOCEL se compromete a cumplir con todos y cada uno de los estándares establecidos en la normativa vigente en materia de calidad de servicios emitida por el Instituto. Además, se brindará la debida atención en caso de fallas o interrupciones del servicio. Para ello, se pone a disposición de los usuarios la opción de consultar información adicional en <https://cristocel.com/> o comunicarse al siguiente número telefónico: 3335513333, o desde su línea CRISTOCEL marcando *551.

Por otro lado, dado que nadie está exento de eventos naturales o causados por el hombre, es posible que haya momentos en los cuales el servicio se vea afectado por situaciones como:

- Catástrofes naturales.
- Congestión en la red debido a concentraciones masivas.
- Labores de mantenimiento, adaptaciones y mejoras en la infraestructura de la red.
- Manifestaciones, protestas u otras actividades humanas que puedan afectar la infraestructura de la red, entre otros.

Ante estos escenarios, CRISTOCEL informará a sus clientes sobre las fallas que puedan surgir y brindará una atención inmediata para solucionar las respectivas incidencias.

- Atención al cliente

El proveedor ofrece al cliente diversos canales para recibir y atender consultas, quejas, contrataciones, consultas de saldo, aclaraciones y reclamaciones relacionadas con los equipos, servicios y servicios adicionales, así como para realizar cancelaciones y suspensiones. Es importante destacar que los medios de atención al cliente están disponibles las 24 horas al día, los 365 días del año, para garantizar una atención continua y oportuna.

Direcciones de correo electrónico: contacto@cristocel.com

- a) (para atención al cliente)
- b) (para asuntos relacionados al portal de Internet)
- c) (para notificaciones legales)
- d) (para contacto)
- e) (para colaboración con la justicia) Teléfonos: (+52) 333 551 3333

Portal de Internet: <https://cristocel.com/>

Aviso de Privacidad: <https://cristocel.com/aviso-de-privacidad>

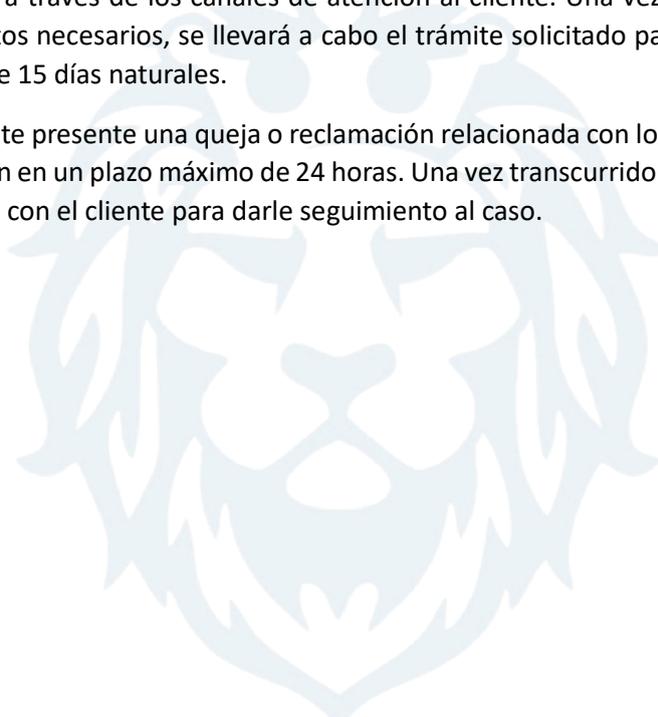


El cliente tiene la opción de realizar cualquier trámite personalmente o a través de un representante debidamente autorizado, siguiendo las formas de representación permitidas por la ley y proporcionando la documentación correspondiente para acreditar dicha autorización. Es responsabilidad del cliente el uso adecuado de la información, como usuario, contraseña, folio y registro, que se le haya proporcionado al momento de contratar los servicios, así como cualquier información otorgada por el personal de CRISTOCEL.

En caso de que el cliente haga uso de la garantía del equipo adquirido, el personal de CRISTOCEL le proporcionará un número de registro que deberá ser verificado por la persona encargada de realizar la evaluación del equipo en el domicilio del cliente.

El proveedor se compromete a procesar de manera oportuna cualquier consulta, aclaración o reclamación realizada a través de los canales de atención al cliente. Una vez que CRISTOCEL cuente con todos los elementos necesarios, se llevará a cabo el trámite solicitado para resolver el problema en un plazo máximo de 15 días naturales.

En caso de que el cliente presente una queja o reclamación relacionada con los servicios, el proveedor revisará dicha situación en un plazo máximo de 24 horas. Una vez transcurrido este plazo, el proveedor se pondrá en contacto con el cliente para darle seguimiento al caso.



CRISTOCEL