



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:

CRISTOCEL



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.



POLÍTICA DE USO JUSTO

¿Qué es la política de uso justo?

La Política de Uso Justo (PUJ) se refiere a la regulación en la velocidad de descarga que se aplica a los paquetes de navegación, durante la vigencia de las recargas realizadas (en contrataciones prepago) a través de los servicios proporcionados por CRISTOCEL. Esta regulación se activa una vez que se alcanza el umbral de transferencia de información mensual o durante la vigencia de la recarga, respectivamente. Es importante destacar que esta política no implica restricciones en el acceso a la información.

Objetivo

La Política de Uso Justo tiene como objetivo reducir el riesgo de afectar la calidad de los servicios al evitar que la red se sature y sea menos eficiente debido a una alta demanda total de tráfico.

¿Cuándo se aplica?

En caso de que el usuario alcance los GB establecidos en el plan durante el mismo mes de servicio, se aplicará una política de uso justo que reducirá la velocidad de transferencia a 512 kbps. Esta reducción de velocidad no impide el acceso a las aplicaciones, ya que se otorgan GB adicionales, dependiendo del plan contratado, para seguir navegando a 512 kbps.

La Política de Acceso Justo NO restringe el acceso a los contenidos o información, sino que simplemente disminuye la velocidad de transferencia. Para más información, se recomienda visitar la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Tarifas

Es relevante destacar que todos los planes de CRISTOCEL están sujetos a la Política de Uso Justo, lo cual implica que la velocidad máxima de navegación aplicable puede consultarse en el visor de tarifas del Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Todas las tarifas que CRISTOCEL ofrece están debidamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y puedes acceder a esta información en el siguiente enlace:
https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

CRISTOCEL



Minutos y Mensajes de Texto (SMS)

Los minutos y mensajes de texto (SMS) están disponibles para los usuarios según el paquete de beneficios que hayan adquirido, y podrán utilizarlos durante su periodo de vigencia. Una vez agotados, el usuario deberá adquirir un nuevo paquete de beneficios o esperar hasta la renovación en el caso de paquetes con una vigencia superior a 1 mes. Además, los paquetes de beneficios también incluyen una asignación de minutos y SMS para su uso en Estados Unidos y Canadá sin ningún cargo adicional.

Usos Prohibidos

Los usuarios tienen el derecho de utilizar los servicios adquiridos de la misma manera que lo harían en condiciones residenciales normales. Sin embargo, CRISTOCEL tiene el derecho de suspender la línea del usuario, incluso si tienen un paquete de beneficios activo, si se detecta la realización de ciertas actividades prohibidas, que incluyen:

- Uso irregular de llamadas, SMS y datos, lo cual implica que se presume que el usuario está utilizando el servicio para actividades comerciales como centros de atención telefónica, envío masivo de mensajes de texto, cibercafés u otros fines similares.
- Cualquier esquema de uso del servicio que no se ajuste a un uso residencial.
- Uso del servicio con fines de comercialización, venta o reventa a terceros sin autorización del Instituto y en incumplimiento de las leyes aplicables, como la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Uso de medios automáticos para manipular el servicio o infringir cualquier ley, reglamento o derechos de propiedad intelectual de terceros.

La línea se podrá reactivar una vez que el usuario demuestre el cese de las actividades antes mencionadas. Para obtener más información, se recomienda consultar el Contrato de Adhesión.

Condiciones generales de uso para Datos incluidos en el Límite Máximo de Tráfico de

Redes Sociales "RRSS"

Whatsapp®

a) Incluye: envío de mensajes de texto; envío de notas de voz; envío de fotos, videos y archivos; descargar o guardar fotos y videos; envío de contactos de la agenda; recibir notificaciones desde la aplicación; compartir una ubicación propia; y consultar ubicación de cualquier contacto.

b) No Incluye: la carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial; compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial; el redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial; el servicio de llamadas de voz y video llamadas; la transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real; compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real; y cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada como incluida.



Facebook®/Messenger®

a) Incluye: visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo; publicación estado personal o el de cualquier otro usuario; publicación de fotos y videos en el muro utilizando las aplicaciones oficiales; guardar fotos del muro personal o compartidas por cualquier grupo o usuario; dar “me gusta” a alguna historia personal, de un grupo o un usuario; envío de mensajes de texto a través de Messenger®; compartir imágenes a través de Messenger®; recibir notificaciones a través de las aplicaciones oficiales de Facebook®; y consultar la ubicación de cualquier usuario.

b) No Incluye: la carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales; la reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde la aplicación de Facebook® o utilizando otras aplicaciones; el redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de algún estado o mensaje directo; el servicio de llamadas de voz y video llamadas; la transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real; compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Instagram®

a) Incluye: visualizar la línea de tiempo personal o de terceros; publicar una foto o video; comentar sobre un foto o video; enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón (“Direct”); enviar y recibir fotos o videos a través del buzón (“Direct”); y publicar y reproducir historias (“Stories”).

b) No Incluye: la carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aún y cuando estos hayan sido compartidos a través de la misma; compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a “Instagram” aún y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación; 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 link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de un mensaje, publicación, historia o video en tiempo real; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Snapchat®

a) Incluye: visualizar “Snaps” personales y/o de terceros; publicar un “Snap”; comentar un “Snap”, enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón (“Chat”); enviar y recibir fotos o video a través del buzón (“Chat”); y reproducir “Historias” o “Memorias”.

b) No Incluye: la carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aún y cuando estos hayan sido compartidos a través de la misma; compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a “Snapchat” aún y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación; 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 link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de un mensaje, publicación, historia o video en tiempo real; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.



Twitter®

a) Incluye: visualizar la línea de tiempo personal o de terceros; publicar un tuit; comentar sobre un tuit; dar “me gusta” a un tuit; retuitear un tuit; citar un tuit; envío de mensaje directo; recepción de notificaciones; publicación o cargue de fotos en la línea de tiempo; descargar fotos; y compartir ubicación.

b) No Incluye: la carga y descarga de fotos en aplicaciones distintas a la oficial; la reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, desde la aplicación de Twitter® o utilizando otras aplicaciones; el redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de la línea de tiempo o mensaje directo; la transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real; compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Uber®

a) Incluye: 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 los métodos de pago; consultar el histórico de viajes realizados, así como, promociones vigentes que se encuentren almacenadas dentro de la aplicación; Envío de mensajes de texto entre el usuario y conductor desde la aplicación; creación de perfiles familiares; calificación del servicio. Lo anterior aplica tanto para los usuarios como para los conductores y en las aplicaciones de Uber, Uber Lite y Uber Eats.

b) No Incluye: Descargar la aplicación UBER; 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 las Redes Sociales del Producto contratado, y las llamadas realizadas al conductor o al usuario marcando desde la aplicación; envío de código promocional generado por la aplicación hacia otros contactos; cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida. No aplica para el uso de la aplicación de conductores llamada “UBER DRIVE”.

Lo anterior aplica tanto para los usuarios como para los conductores; cualquier acceso a ligas externas o desde enlaces alternos, llamadas de voz IP o video llamadas realizadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, etc., a través de las redes sociales se contabilizará como consumo adicional y se descontará de los MB/GB incluidos en el Producto contratado.