

Política de Uso Justo

DEFDO, S.A.S. DE C.V. · México

Estructura de prestación del servicio

DEFDO es la marca y la entidad que opera la experiencia comercial, el sitio y la relación con el usuario. GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V. proporciona a DEFDO los servicios móviles subyacentes. La conectividad utiliza la Red Compartida operada por Altán Redes y, cuando corresponda, redes de roaming de terceros.

Esta POLÍTICA DE USO JUSTO aplica a los servicios móviles comercializados bajo la marca DEFDO. DEFDO, S.A.S. DE C.V. administra la relación comercial con el USUARIO; GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V. proporciona a DEFDO los servicios móviles subyacentes, y la conectividad se cursa a través de la Red Compartida operada por Altán Redes y, cuando corresponda, redes de roaming de terceros.

Los servicios se prestarán conforme a los parámetros de calidad, disponibilidad y regulación aplicables. Los USUARIOS deberán utilizarlos para fines personales y dentro de las características de la oferta contratada, salvo que exista una oferta específica que autorice expresamente otro tipo de uso.

Los servicios que incluyan voz y/o SMS no están destinados a usos masivos, tales como centros de llamadas, centralitas telefónicas (PBX), simboxing, bypass o envío masivo de SMS, salvo autorización expresa y oferta específica.

Cuando DEFDO, GRUPO BITELIT o el OPERADOR DE RED detecten, con base en la información técnica disponible, un uso comercial no autorizado, anómalo, fraudulento o ilegal, DEFDO podrá solicitar al USUARIO que modifique su uso. Si la conducta persiste, podrán aplicarse las medidas previstas en esta política, en la oferta contratada y en la regulación aplicable, incluyendo restricciones o suspensión del servicio cuando corresponda.

SERVICIO DE VOZ (MINUTOS)

El servicio de voz permite realizar y recibir llamadas desde una línea y un equipo compatibles con la cobertura disponible. La contabilización se inicia cuando la llamada es atendida por el destinatario o por sistemas como buzón de voz o contestadoras automáticas, y termina cuando concluye la comunicación. Cuando la oferta tarifique por minutos, se aplicará la unidad de cobro establecida en la tarifa registrada o publicada. No se cuenta con servicio por cobrar, salvo que una oferta indique expresamente lo contrario.

SERVICIO DE MENSAJERÍA (SMS)

El tráfico SMS se contabiliza por evento. Un SMS estándar puede comprender hasta 160 caracteres alfanuméricos ASCII; mensajes más largos o con otros alfabetos pueden dividirse técnicamente en dos o más eventos. Se contabilizan los mensajes enviados por el USUARIO conforme a la oferta contratada. No se cuenta con servicio por cobrar.

ROLLOVER

Los megabytes (MB) incluidos en determinados paquetes pueden acumularse cuando la oferta contratada contemple rollover. Los beneficios no son transferibles a otras cuentas o usuarios y deberán utilizarse dentro de los periodos de vigencia establecidos.

CONDICIONES DE ROLLOVER

- Aplica sólo a paquetes de prepago que expresamente contemplen el beneficio.
- El USUARIO deberá realizar una recarga antes de la fecha de vencimiento de su paquete actual cuando así lo establezca la oferta.
- Para ofertas que conserven la mecánica de lanzamiento del 01 de junio de 2025, se aplicarán las condiciones registradas correspondientes.
- El monto de la recarga deberá ser igual o mayor al valor de la oferta vigente cuando así se establezca.
- El rollover se aplicará únicamente sobre la cuota de datos principal, salvo indicación distinta en la oferta.
- Podrá aplicarse una sola vez por ciclo; los datos remanentes pasarán únicamente al ciclo inmediato siguiente conforme a la oferta.
- El límite de datos de roaming internacional se mantiene y el rollover aplicable se determinará con base en dicho límite y el consumo previo.
- La bolsa de rollover podrá tener prioridad de consumo sobre la cuota de datos principal.
- El orden de consumo podrá ser: Bonos, Rollover y Bolsa principal.

POLÍTICA DE USO JUSTO PARA LLAMADAS ILIMITADAS

Cuando una oferta incluya llamadas ilimitadas, el beneficio estará sujeto a las condiciones de la oferta, a la cobertura y a las políticas del proveedor móvil y del operador de red. En ofertas heredadas o registradas bajo condiciones específicas, podrá aplicar únicamente a minutos salientes entre usuarios de operadores que cursen tráfico sobre la red de Altán en territorio nacional.

POLÍTICA DE USO JUSTO PARA MENSAJES ILIMITADOS

Cuando una oferta incluya SMS ilimitados, el beneficio estará sujeto a las condiciones de la oferta y a las políticas del proveedor móvil y del operador de red. No ampara envíos masivos, automatizados, publicitarios, spam, phishing, bypass ni usos equivalentes.

REDES SOCIALES INCLUIDAS (RRSS)

Los datos destinados a RRSS aplican únicamente a las funcionalidades expresamente incluidas en la oferta y estarán sujetos a la velocidad del paquete principal, cobertura, vigencia y límites de tráfico nacional o de roaming internacional. Una vez agotadas las bolsas o límites correspondientes, la velocidad podrá reducirse conforme a la oferta.

WhatsApp®

Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá.

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos y contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar la ubicación de cualquier contacto.

Uso no incluido:

- Descargar la aplicación WhatsApp®.
- Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la aplicación oficial de WhatsApp®.
- Redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación oficial.
- Servicio de llamadas de voz y videollamadas.
- Transmisión o reproducción de video en tiempo real.
- Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
- Visualizar, descargar o compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Canales.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Telegram®

Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá.

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos y contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar la ubicación de cualquier contacto.

Uso no incluido:

- Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la aplicación oficial de Telegram®.
- Redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación oficial.
- Servicio de llamadas de voz y videollamadas.
- Transmisión o reproducción de video en tiempo real.
- Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
- Visualizar, descargar o compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Grupos.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Messenger®

Zona de uso: México.

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos y contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar la ubicación de cualquier contacto.

Uso no incluido:

- Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la aplicación oficial de Messenger®.
- Redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación, aun cuando haya sido compartido mediante un estado o mensaje directo.
- Servicio de llamadas de voz y videollamadas.
- Transmisión o reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación propia en vivo o seguir la ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Facebook®

Zona de uso: México.

Uso incluido:

- Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo.
- Publicación de 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.
- Recibir notificaciones a través de las aplicaciones oficiales de Facebook®.
- Consultar la ubicación de cualquier usuario.

Uso no incluido:

- Descargar la aplicación Facebook®.
- Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
- Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde Facebook® o utilizando otras aplicaciones.
- Redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación, aun cuando haya sido compartido mediante un estado o mensaje directo.
- Servicio de llamadas de voz y videollamadas.
- Transmisión o reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación propia en vivo o seguir la ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Instagram®

Zona de uso: México.

Uso incluido:

- Visualizar la línea de tiempo personal o de terceros.
- Publicar una foto o video.
- Comentar una 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”).
- Publicar y reproducir historias (“Stories”).

Uso no incluido:

- Descargar la aplicación Instagram®.
- Carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aun cuando hayan sido compartidos a través de la misma.
- Compartir fotos o videos mediante aplicaciones distintas a Instagram®, aun cuando hayan sido compartidos a través de la aplicación.
- Transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) o su reproducción como espectador.
- Redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación, aun cuando haya sido compartido mediante un mensaje, publicación, historia o video en tiempo real.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Snapchat®

Zona de uso: México.

Uso incluido:

- Visualizar “Snaps” personales y/o de terceros.
- Publicar un “Snap” o 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”).
- Reproducir “Historias” o “Memorias”.

Uso no incluido:

- Descargar la aplicación Snapchat®.
- Carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aun cuando hayan sido compartidos a través de la misma.
- Compartir fotos o videos mediante aplicaciones distintas a Snapchat®, aun cuando hayan sido compartidos a través de la aplicación.
- Transmisión o reproducción de video en tiempo real ("Live Video Streaming").
- Redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación, aun cuando haya sido compartido mediante un mensaje.
- Publicación, historia o video en tiempo real.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

X® (antes Twitter®)

Zona de uso: México.

Uso incluido:

- Visualizar la línea de tiempo personal o de terceros.
- Publicar un tuit, comentar sobre un tuit, dar "me gusta", retuitear o citar un tuit.
- Envío de mensaje directo.
- Recepción de notificaciones.
- Publicación o carga de fotos en la línea de tiempo y descarga de fotos.
- Compartir ubicación.

Uso no incluido:

- Descargar la aplicación X®.
- Carga y descarga de fotos en aplicaciones distintas a la oficial.
- Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde X® o utilizando otras aplicaciones.
- Redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación, aun cuando haya sido compartido mediante la línea de tiempo o mensaje directo.
- Transmisión o reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación propia en vivo o seguir la ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

MALAS PRÁCTICAS - PRÁCTICAS PROHIBIDAS

Queda estrictamente prohibido utilizar los servicios de voz, SMS y/o datos, incluyendo redes sociales, mensajería instantánea y otros servicios OTT, ofrecidos sin límite o como ilimitados, para fines distintos a la comunicación persona a persona o a los definidos en la oferta comercial contratada.

Se considerará que el USUARIO incurre en una práctica prohibida cuando los servicios sean utilizados:

- a) Con fines de reventa o cualquier forma de explotación comercial sin la autorización que, en su caso, exija la autoridad reguladora competente y el marco normativo aplicable.
- b) Como líneas de call center y/o para envío de publicidad, notificaciones o alertas masivas.
- c) Como monitor de bebé (baby phone).
- d) Para la provisión de servicios de telefonía, mensajería y/o acceso a Internet público en establecimientos, casetas públicas, postes, puestos o pedestales, entre otros.
- e) Para el establecimiento de puertas de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass.
- f) Para el envío de mensajes masificados de tipo spam, phishing o análogos.
- g) Para la transmisión o descarga de datos de forma masificada tipo Torrent o similar.
- h) Para establecer accesos a contenidos (archivos, documentos, imágenes, fotos, audios, videos o combinaciones de éstos) de forma permanente y/o en vivo a manera de streaming cuando la oferta contratada no lo permita.
- i) De cualquier forma que degrade o perturbe la red de Altán, las redes de roaming utilizadas o los servicios de otros usuarios.
- j) Para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
- k) Como uso anómalo de los servicios. Para paquetes con RRSS, voz saliente y SMS saliente ilimitados, podrá considerarse uso anómalo aquel que exceda lo razonable conforme a los hábitos generales de uso de la oferta, incluyendo, sin limitar, un consumo que exceda tres (3) veces la media del consumo general de la oferta y/o producto de que se trate.

Cuando DEFDO, GRUPO BITELIT o el OPERADOR DE RED detecten, conforme a la información técnica disponible, alguna de las conductas anteriores, DEFDO podrá notificar al USUARIO la conducta detectada y las acciones a tomarse. Conforme a las condiciones de la oferta, esta política y la regulación aplicable, podrán aplicarse medidas técnicas, incluida la suspensión parcial

o total, temporal o definitiva, de servicios o beneficios de uso ilimitado. Cuando resulte procedente, se dará oportunidad al USUARIO de aclarar lo sucedido antes de implementar medidas definitivas.

NOTA SOBRE ACTIVACIONES Y RECARGAS

Una vez activado o recargado un paquete, la devolución del monto estará sujeta a la naturaleza del servicio, al consumo realizado y a los derechos que correspondan al USUARIO conforme a la legislación aplicable. Se recomienda revisar cuidadosamente las características del paquete antes de confirmar la activación o recarga.

CANALES OFICIALES

Los medios de atención y soporte vigentes de DEFDO se encuentran publicados en el sitio oficial defdo.dev.