

Términos y Condiciones

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.

Los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES regulan el acceso y utilización de los contenidos, productos y servicios ofrecidos a través de los sitios, aplicaciones y canales digitales operados bajo la marca DEFDO (en adelante, la "PÁGINA WEB"). DEFDO, S.A.S. DE C.V. (en adelante, "DEFDO" o el "TITULAR") opera la PÁGINA WEB y la relación comercial con el USUARIO. Los servicios móviles subyacentes son proporcionados a DEFDO por GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V. (en adelante, "GRUPO BITELIT"), con apoyo de los operadores de red correspondientes.

Toda persona que acceda a la PÁGINA WEB o adquiera productos o servicios bajo la marca DEFDO quedará sujeta a estos TÉRMINOS Y CONDICIONES, así como a las políticas que se incorporen por referencia. Quien no esté de acuerdo deberá abstenerse de utilizar la PÁGINA WEB y/o adquirir los productos o servicios ofrecidos.

DEL OBJETO

El objeto de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES es regular el acceso y la utilización de la PÁGINA WEB y de los contenidos, productos y servicios puestos a disposición del público. DEFDO podrá modificar, actualizar, interrumpir o desactivar elementos de la PÁGINA WEB cuando resulte necesario, sujeto a la legislación aplicable y sin afectar los derechos ya adquiridos por el USUARIO respecto de servicios contratados.

El acceso a la PÁGINA WEB es, por regla general, gratuito, sin perjuicio del costo de conexión a Internet contratado por el propio USUARIO. Determinados contenidos o funcionalidades podrán requerir registro, autenticación, suscripción o la contratación de productos o servicios.

La PÁGINA WEB está dirigida principalmente a personas mayores de edad residentes en los Estados Unidos Mexicanos. Quien acceda desde otra jurisdicción deberá verificar el cumplimiento de la normativa que le resulte aplicable. DEFDO podrá administrar o gestionar la PÁGINA WEB directamente o mediante terceros, sin que ello altere las obligaciones frente al USUARIO que correspondan a DEFDO.

DEL USUARIO

El acceso o utilización de la PÁGINA WEB confiere la condición de USUARIO y supone la aceptación de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES y sus posteriores modificaciones, sin perjuicio de la legislación aplicable. Se recomienda revisar periódicamente su versión vigente.

El USUARIO deberá utilizar la PÁGINA WEB de forma lícita y conforme a su finalidad. Queda prohibido utilizar software o mecanismos automatizados que afecten el funcionamiento de la PÁGINA WEB, extraigan contenidos de forma abusiva o interfieran con los servicios, salvo autorización expresa o mecanismos públicos destinados para ello.

El USUARIO se compromete a proporcionar información lícita, veraz y actualizada en los formularios habilitados y a proteger sus credenciales de acceso. Deberá informar a DEFDO, mediante los canales oficiales vigentes, de cualquier hecho que permita suponer el uso indebido, robo, extravío o acceso no autorizado a su cuenta o línea.

DEFDO podrá retirar comentarios, publicaciones o contenidos introducidos en espacios administrados por DEFDO cuando vulneren la ley, derechos de terceros, el orden público o las reglas de la comunidad. DEFDO no será responsable por opiniones publicadas por los USUARIOS en espacios de interacción.

DEFDO realizará esfuerzos razonables para mantener la continuidad y disponibilidad de la PÁGINA WEB. Sin embargo, podrán presentarse interrupciones por mantenimiento, fallas de terceros, caso fortuito, fuerza mayor o causas fuera de su control.

La PÁGINA WEB puede incluir enlaces a sitios de terceros. Dichos sitios cuentan con sus propias políticas y condiciones; DEFDO no es responsable por su contenido ni por los datos que el USUARIO proporcione directamente a terceros.

El acceso a la PÁGINA WEB puede implicar el uso de cookies u otras tecnologías similares para habilitar funcionalidades, recordar preferencias, medir desempeño y mejorar la experiencia. El USUARIO podrá administrar estas tecnologías desde su navegador y consultar la política de privacidad y cookies vigente publicada por DEFDO.

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Las quejas, reclamaciones, aclaraciones y sugerencias relacionadas con los productos o servicios de DEFDO podrán presentarse mediante los canales oficiales de atención vigentes publicados en el sitio oficial de DEFDO. Los tiempos de atención y escalamiento serán los que correspondan a cada tipo de solicitud y a la regulación aplicable.

REGISTRO DE OFERTAS

Las ofertas y tarifas sujetas a registro regulatorio serán las que correspondan al servicio móvil subyacente proporcionado por GRUPO BITELIT y podrán consultarse en el Registro Público de Telecomunicaciones o en la plataforma oficial que determine la autoridad reguladora competente. DEFDO podrá publicar junto con cada oferta el folio o referencia regulatoria aplicable para facilitar su consulta. Los registros históricos emitidos bajo el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) conservarán la referencia que corresponda.

SERVICIOS

DEFDO comercializa servicios de conectividad móvil bajo su marca. Los servicios de telecomunicaciones que sustentan dicha oferta son proporcionados a DEFDO por GRUPO BITELIT, de conformidad con las tarifas, condiciones de aplicación, capacidades y registros regulatorios aplicables. La conectividad se cursa principalmente sobre la Red Compartida operada por Altán Redes y, cuando corresponda, sobre redes de roaming nacional e internacional.

Los USUARIOS podrán, según la oferta contratada y la disponibilidad técnica, realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto (SMS) y utilizar datos móviles. El roaming internacional podrá estar disponible en Estados Unidos de América y Canadá, sujeto a la oferta contratada, cobertura, convenios de roaming y políticas del operador de red.

El operador de red puede aplicar controles para detectar consumos anómalos o fraudulentos y, conforme a las condiciones aplicables, restringir el servicio en roaming internacional cuando exista uso continuo superior a veinte (20) días calendario u otros supuestos previstos por el proveedor de red.

Cobertura	Prioridad	Tipo de conexión	Consideraciones
Red Compartida	1	Datos LTE / tecnología disponible	Infraestructura principal operada por Altán Redes.
Roaming Nacional	2	Tecnología disponible del proveedor	La tecnología y calidad dependen de la cobertura y acuerdos del proveedor de roaming.
Roaming Internacional	3	Tecnología disponible del proveedor	Sujeto a países incluidos en la oferta; inicialmente puede contemplar Estados Unidos y Canadá.

El tráfico de voz será terminado o recibido por el operador de la Red Compartida mediante sus rutas de interconexión con operadores nacionales e internacionales. Dependiendo del equipo del USUARIO, el servicio de voz podrá prestarse mediante tecnologías como VoLTE o mVoIP, cuando estén disponibles.

VALIDACIÓN DE IMEI Y COMPATIBILIDAD

Antes de adquirir o activar un servicio, el USUARIO debe validar la compatibilidad de su equipo mediante las herramientas de validación que DEFDO ponga a disposición o, cuando corresponda, mediante el verificador del operador de red. El IMEI (Identidad Internacional de Equipo Móvil) puede obtenerse normalmente marcando *#06# en el dispositivo.

La clasificación del dispositivo como COMPATIBLE u HOMOLOGADO busca confirmar que puede operar correctamente en la red. DEFDO no garantiza el funcionamiento en equipos con IMEI inválido, no probado o no compatible.

Dispositivos móviles

Para una operación adecuada en la Red Compartida, los dispositivos deberán cumplir las características técnicas exigidas por el operador de red, incluyendo, cuando corresponda:

- Operar en Banda 28 del 3GPP (700 MHz).
- Ser compatible u homologado para la red.
- Contar con Release 9 3GPP o superior, cuando resulte aplicable.
- Soportar y tener habilitado VoLTE cuando la oferta incluya servicios de voz y SMS que dependan de esta tecnología.

El operador de red puede bloquear la activación o suspender tráfico saliente y navegación de datos cuando una SIM sea utilizada en un terminal no compatible con Banda 28 o que no soporte las tecnologías de voz requeridas. El servicio podrá reanudarse al utilizar nuevamente un terminal compatible, conforme a los controles técnicos basados en el IMEI.

Si una SIM se activa fuera de la huella de Altán mediante roaming nacional y permanece de forma continua en dicha zona, no se garantiza el correcto funcionamiento de voz, datos o SMS. Conforme a las políticas del operador de red, después del periodo continuo aplicable podrá suspenderse el servicio.

CICLO DE VIDA DE UNA LÍNEA TELEFÓNICA

Suspensión del servicio

En caso de que una línea permanezca sin actividad, incluyendo la ausencia de recargas, durante sesenta (60) días consecutivos después del vencimiento de su última recarga, el servicio podrá ser suspendido automáticamente. Durante la suspensión no será posible realizar ni recibir llamadas, enviar ni recibir SMS ni utilizar datos móviles. Para reactivar el servicio será necesario realizar una recarga, sujeto a que la línea aún se encuentre disponible.

Predesactivación y eliminación permanente

Si la línea permanece suspendida durante un periodo adicional de noventa (90) días, equivalente a cinco (5) meses en total sin actividad conforme al esquema anterior, podrá pasar a estado de predesactivación. En este estado podrá procederse a la baja permanente de la línea conforme a los procesos del proveedor móvil y la regulación aplicable. Una vez reasignado o eliminado el número, su recuperación puede no ser posible.

Restricciones durante suspensión o predesactivación

Mientras la línea se encuentre en suspensión o predesactivación no será posible utilizar los servicios asociados al número. Se recomienda realizar recargas dentro de los periodos de vigencia para conservar el servicio activo.

TARIFAS

Las tarifas y promociones sujetas a registro se encontrarán registradas por el proveedor móvil ante la autoridad reguladora competente conforme a las disposiciones aplicables. El USUARIO podrá consultar la información vigente mediante los medios publicados por DEFDO y, cuando corresponda, en el Registro Público de Telecomunicaciones.

Las estructuras tarifarias que incluyan datos para uso personal no aplican a productos o servicios Machine to Machine (M2M), Internet of Things (IoT) o comunicación automatizada entre máquinas, salvo que la oferta indique expresamente lo contrario.

Los productos que incluyan voz y/o SMS no están destinados a servicios masivos, centros de llamadas o conmutadores PBX, ni a prácticas de simboxing, bypass o envío masivo de mensajes, salvo autorización expresa y oferta específica.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

La portabilidad numérica es el derecho del USUARIO a cambiar de proveedor conservando su número telefónico, en los términos previstos por la regulación mexicana. DEFDO pondrá a disposición los mecanismos aplicables para solicitar la portabilidad de una línea activa, incluyendo los requisitos y pasos vigentes.

CAMBIO DE NÚMERO

Cuando el USUARIO requiera cambiar el número asociado a su línea, podrá solicitarlo a DEFDO mediante los canales oficiales de atención. La disponibilidad de numeración, lada y demás condiciones dependerán de los recursos y procesos del proveedor móvil.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios de prepago no incluyen plazo forzoso. El USUARIO podrá dejar de utilizar o cancelar los servicios conforme a los mecanismos disponibles y a las condiciones de la oferta contratada.

FACTURACIÓN

El USUARIO podrá solicitar la factura correspondiente a sus operaciones mediante los mecanismos de facturación que DEFDO publique en su sitio oficial. Para la emisión del CFDI deberán proporcionarse los datos fiscales vigentes y la información requerida por la normativa fiscal aplicable.

- Nombre completo o denominación/razón social.
- RFC con homoclave.
- Código postal y demás datos fiscales requeridos.
- Forma de pago cuando resulte aplicable.
- Uso del CFDI y demás información exigida por la normativa vigente.

RECARGAS

El USUARIO podrá realizar recargas de los servicios contratados mediante las pasarelas de pago, establecimientos y demás medios que DEFDO publique como disponibles en sus canales oficiales.

LLAMADAS DE EMERGENCIA

El USUARIO podrá realizar llamadas de emergencia conforme a las capacidades técnicas disponibles y a la regulación aplicable. Para ello podrá utilizarse la mejor red técnicamente disponible conforme a las reglas que deban observar los operadores.

SUSPENSIÓN DE LA PÁGINA WEB

DEFDO podrá suspender temporalmente la PÁGINA WEB por mantenimiento, reparación, actualización, mejora, seguridad o causas similares. Cuando sea razonablemente posible, se procurará reducir el impacto en los USUARIOS.

FUERZA MAYOR

DEFDO no garantiza la inexistencia absoluta de interrupciones o errores en la PÁGINA WEB y no será responsable por retrasos o fallos ocasionados por caso fortuito, fuerza mayor, fallas de terceros o circunstancias fuera de su control, sin perjuicio de los derechos que la legislación aplicable reconozca al USUARIO.

PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Salvo que se indique lo contrario, los contenidos, diseño, código, imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras y demás elementos propios de la PÁGINA WEB pertenecen a DEFDO o se utilizan con la autorización correspondiente. Se encuentran protegidos por la legislación mexicana y los tratados internacionales aplicables.

Queda prohibida su reproducción, distribución o explotación con fines comerciales sin autorización previa. El USUARIO podrá visualizar, imprimir o almacenar contenidos únicamente para uso personal cuando ello no infrinja derechos de terceros ni las condiciones específicas del contenido.

LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Estos TÉRMINOS Y CONDICIONES se regirán por la legislación vigente en los Estados Unidos Mexicanos. Cualquier controversia se resolverá ante las autoridades competentes conforme a las reglas de competencia y protección al consumidor aplicables, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que correspondan al USUARIO.

ROLLOVER

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

CONDICIONES DE ROLLOVER

- Aplica únicamente a paquetes en modalidad de prepago que expresamente incluyan el beneficio.
- El USUARIO deberá realizar una recarga antes de la fecha de vencimiento del paquete actual cuando así lo establezca la oferta.
- Cuando la oferta vigente conserve la mecánica de lanzamiento del 01 de junio de 2025, se aplicarán las condiciones registradas para dicha oferta.
- 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 de la oferta, salvo que la oferta indique otra cosa.
- Podrá aplicarse una sola vez por ciclo; los datos remanentes se acumularán para el ciclo inmediato siguiente conforme a la oferta.
- El límite máximo de datos de roaming internacional se mantiene; el remanente aplicable será el que resulte conforme al límite de la oferta y lo ya consumido.
- La bolsa de rollover podrá tener prioridad de consumo sobre la cuota principal.
- El orden de consumo podrá ser: Bonos, Rollover y Bolsa principal, conforme a la oferta.

USO DE REDES SOCIALES INCLUIDAS

Cuando una oferta incluya tráfico de redes sociales (RRSS) bajo condiciones especiales o sin costo adicional, el beneficio aplicará únicamente a las funcionalidades expresamente incluidas en la oferta y estará sujeto a la velocidad, cobertura, vigencia, límites nacionales y de roaming, así como a las políticas técnicas del proveedor móvil y del operador de red. 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. El USUARIO deberá revisar las características de la oferta antes de confirmar la activación o recarga.

CANALES OFICIALES

Los medios de atención, soporte, facturación, portabilidad y demás canales vigentes de DEFDO se encuentran publicados en el sitio oficial defdo.dev.