TÉRMINOS Y CONDICIONES DELSERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DE BESTEL

DETALLE DE APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento hará referencia a Bestel en lo individual o al conjunto de empresas que lo conforman las cuales son:

- Operbes, S.A. de C.V.
- México Red de Telecomunicaciones, S. de R. L. de C.V.

BESTEL MÓVIL

El servicio de Telefonía Móvil de Bestel, incluye datos con acceso a internet con conexiones de redes 2G, 3G y 4.5G LTE y/o 5G, dependiendo de la zona de cobertura, servicio de voz para llamadas telefónicas, así como de envío y recepción de mensajes cortos (SMS), disponible para clientes nuevos y existentes de Bestel.

CONTRATACIÓN

Los productos y servicios, así como sus respectivos cargos, descritos en el presente documento,se encuentran sujetos a los términos y condiciones dispuestos en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Prestación de Servicios Móviles, Anexo y Orden de Servicio (enadelante el Contrato) celebrado entre Bestel y el Cliente.

EQUIPOS TERMINALES

- El cliente deberá usar los servicios de Telefonía Móvil en un Equipo Terminal Móvil compatible con la Red Bestel (término definido en el Contrato a través de la cual serán prestados los servicios. Para tal fin en la página web www.bestel.com.mx/legal (en adelante **página web Bestel)**, o a través de nuestro equipo comercial el Cliente podrá validar la compatibilidad de éste mediante el IMEI de su Equipo Terminal Móvil, y/o un listado de Equipos Terminales Móviles compatibles.
- El cliente podrá hacer uso de su propio Equipo Terminal Móvil, siempre y cuando el modeloy la marca estén dentro del catálogo de terminales compatibles, mismos que estarán publicados en la página web Bestel.
- En caso de que el Cliente no cuente con un Equipo Terminal Móvil compatible, podrá adquirir un nuevo Equipo Terminal Móvil a través de Bestel.
- Los Equipos Terminales Móviles que sean adquiridos a través de Bestel se entregarán liberados, es decir no será necesario el envío de un código de desbloqueo.
- La garantía del equipo por fallas de fabricación tiene vigencia de 12 meses directamente con el fabricante.
- En caso de que el Cliente intente usar los servicios de Telefonía Móvil en un Equipo Terminal Móvil no compatible su servicio será bloqueado y solo podrá recibir llamadas sinque esta circunstancia lo exima del pago del Servicio.
- Para poder usar los servicios contratados, el Cliente deberá usar la tarjeta SIM que entregó Bestel en un Equipo Terminal Móvil compatible.
- Características requeridas para la compatibilidad de los equipos terminales:
    - Operar en la banda 28 del 3GPP (banda 700 MHZ).
    - Release 9 3GPP y/o superiores.
    - Terminales categoría LTE 4 con capacidad MIMO 2x2 o 4x4.
    - Voz (VoLTE, mVoIP).

ENTREGA DE SIMS / EQUIPOS TERMINALES MÓVILES

- El cliente podrá recibir sus tarjetas SIMs y/o Equipos Terminales Móviles de Bestel una vez que haya firmado el Contrato.
- Las tarjetas SIM y/o Terminales Móviles serán entregadas en la Ciudad Base declarada por el Cliente en la Orden de Servicio, en el domicilio en el cual el Cliente señala para la elaboración de su Contrato con Bestel.

CONDICIONES GENERALES

- Salvo pacto en contrario, todas las tarifas aplicables a los Servicios son mensuales, y no incluyen impuestos y se encuentran registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”).
- Las tarifas están expresadas en Moneda Nacional.
- Las tarifas mensuales podran sufrir cambios con previo aviso a la aplicación de este (Anexo de Servicios de Telefonía Móvil).
- La prestación del Servicio se hará bajo la modalidad de pospago y la renta del servicio como los servicios adicionales contratados serán reflejados en el estado de cuenta inmediato siguiente a su contratación.
- En ciertas circunstancias es probable que algunos cargos puedan aplicar por cadaocasión:
- Cargo de tarjeta SIM, sólo en caso de extravío por parte del Cliente
- Todos los servicios están sujetos a la Cobertura y a la disponibilidad de los servicios de la Red Bestel (término definido en el Contrato) utilizada, a través de la cual se ofrece el servicio.
- Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio de conexión a internet por lo que las velocidades reales pueden variar. La experiencia de navegación puede variar de acuerdo con las condiciones de la Red Bestel, la zona de cobertura en donde se ubique el Cliente, la concentración de tráfico, interferencias y la cantidad de terminales simultáneamente conectados.
- El cliente no podrá operar o fungir por ningún motivo, ni bajo ningún supuesto, como proveedor de servicio de Internet, incluyendo, sin limitación, la traducción de direcciones IP o las instalaciones similares previstas para proporcionar acceso adicional.
- El Cliente debe asegurarse que sus actividades no restrinjan, inhiban o degraden cualquieruso de otros clientes del servicio de Internet, o que represente, a juicio de Bestel, una cargainusualmente grande en la red.
- El Cliente debe asegurarse de que su actividad no restrinja, inhiba, interrumpa, degrade oimpida incorrectamente la capacidad de Bestel de entregar y de supervisar el servicio deInternet, el backbone, los nodos de red y/u otros servicios de red, por lo que Bestel puedesolicitar la suspensión del Servicio contratado, si determina que se está utilizando de formaexcesiva el ancho de banda, violando el uso para el cual debe ser destinado el Servicio de Internet.
- La sesión de datos puede interrumpirse cuando el cliente cambie de una cobertura LTE aWi-Fi y viceversa.
- El servicio de Telefonía incluye:
- Llamadas a fijos y celulares a y desde México, Estados Unidos, Canadá y destinos en el resto de América y Larga Distancia Internacional a 90 países; Llamadas a números de emergencia y números 800 (dentro de Cobertura).
- Están excluidos del servicio: Cuba, destinos satelitales, sean servicios de larga distancia a barcos o plataformas (Inmarsat), servicios de larga distancia vía satélite (Iridium) así como tráfico a servicios 800 internacionales o 900 y algunos prefijos de América y Europa, así como destinos rurales e islas remotas. El detalle de los destinosincluidos y excluidos (Ver tabla al final del documento)
- Las llamadas a servicios de operadora 020, 030 y 040 serán tratadas como una llamadalocal.
- Salvo que se indique de manera distinta el tiempo de duración de las llamadas se mideen minutos, de acuerdo a ello es que se cobra cada llamada.
- Cuando la cuenta del Cliente presente patrones de llamadas que no se apeguen al uso personal contratado (como, por ejemplo, llamadas Excesivas o uso anormal de larga distancia o mundial o cantidad de números diferentes marcados), Bestel podrá verificara detalle los patrones de llamadas y los volúmenes de tráfico para verificar si se ha incumplido con la Política de Uso Justo y en caso contrario, podrá Suspender los servicios.
- Soluciones digitales de telefonía incluidas:
- Desvío de Llamada a un número fijo o móvil,
- Multiconferencia de hasta 6 números, incluido quien realiza la llamada (solo aplica para clientes que utilicen equipos terminales con Sistema Operativo Android)
- Llamada en Espera.
- Los servicios estarán disponibles al momento de la activación del Servicio
- Pueden existir limitaciones propias del Equipo Terminal Móvil del cliente que restrinjan eluso o la funcionalidad de dichas soluciones digitales de telefonía, de lo cual Bestel no seráresponsable.
- El servicio de mensajería SMS incluye recepción y envío de mensajes a y desde México, Estados Unidos y Canadá.

POLÍTICA DE USO JUSTO

Para garantizar el uso razonable de voz, SMS y/o datos en planes ofrecidos, el cliente queda sujeto a esta Política de Uso Justo:

- Los servicios de Telefonía Móvil de Bestel son para un uso personal y de conformidad con nuestro Contrato.
- Una vez que el Cliente haya consumido el total de MB incluidos en su plan contratado no podrá continuar navegando. La navegación será reestablecida una vez que inicie el siguiente ciclo de facturación o antes en caso de que adquiera bolsas adicionales de datos, en el entendido que los datos adicionales adquiridos tendrán las características de uso previstas en su correspondiente registro tarifario.
- Descripción de PUJ por oferta:

Móvil Básico

- 3,072 MB de datos para navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible en MEX/USA/CAN. Los datos se dividen de la siguiente forma: 1,728 MB para consumo en México, 768 MB a velocidad reducida de 512 Kbpds y 576 MB en USA/CAN. Incluye modalidad de HotSpot.
- 45,450 minutos para llamadas a y desde MEX/USA/CAN. Los minutos se dividen de la siguiente forma: 43,200 minutos para consumo en México en comunidad Altan, 1,500 minutos para llamadas a otros carries en México y consumo máximo en USA/CAN es de 750 minutos.
- 1,750 SMS a y desde MEX/USA/CAN. Los SMS se dividen de la siguiente forma: 1,000 SMS para consumo en México en comunidad Altan, 500 SMS para llamadas a otros carries en México y consumo máximo en USA/CAN es de 250 minutos.

Móvil Emprendedor

- 3,072 MB de datos para navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible en MEX/USA/CAN. Los datos se dividen de la siguiente forma: 1,728 MB para consumo en México, 768 MB a velocidad reducida de 512 Kbpds y 576 MB en USA/CAN. Incluye modalidad de HotSpot.
- 45,450 minutos para llamadas a y desde MEX/USA/CAN. Los minutos se dividen de la siguiente forma: 43,200 minutos para consumo en México en comunidad Altan, 1,500 minutos para llamadas a otros carries en México y consumo máximo en USA/CAN es de 750 minutos.
- 1,750 SMS a y desde MEX/USA/CAN. Los SMS se dividen de la siguiente forma: 1,000 SMS para consumo en México en comunidad Altan, 500 SMS para llamadas a otros carries en México y consumo máximo en USA/CAN es de 250 SMS.

Móvil Negocios

- 7,168 MB de datos para navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible en MEX/USA/CAN. Los datos se dividen de la siguiente forma: 4,608 MB para consumo en México, 1,024 MB a velocidad reducida de 512 Kbpds y 1,536 MB en USA/CAN. Incluye modalidad de HotSpot.
- 45,450 minutos para llamadas a y desde MEX/USA/CAN. Los minutos se dividen de la siguiente forma: 43,200 minutos para consumo en México en comunidad Altan, 1,500 minutos para llamadas a otros carries en México y consumo máximo en USA/CAN es de 750 minutos.
- 1,750 SMS a y desde MEX/USA/CAN. Los SMS se dividen de la siguiente forma: 1,000 SMS para consumo en México en comunidad Altan, 500 SMS para llamadas a otros carries en México y consumo máximo en USA/CAN es de 250 SMS.

Móvil Empresarial

- 15,360 MB de datos para navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible en MEX/USA/CAN. Los datos se dividen de la siguiente forma: 8,640 MB para consumo en México, 3,040 MB a velocidad reducida de 512 Kbpds y 2,880 MB en USA/CAN. Incluye modalidad de HotSpot.
- 45,450 minutos para llamadas a y desde MEX/USA/CAN. Los minutos se dividen de la siguiente forma: 43,200 minutos para consumo en México en comunidad Altan, 1,500 minutos para llamadas a otros carries en México y consumo máximo en USA/CAN es de 750 minutos.

- 3,500 SMS a y desde MEX/USA/CAN. Los SMS se dividen de la siguiente forma: 2,000 SMS para consumo en México en comunidad Altan, 1,000 SMS para llamadas a otros carries en México y consumo máximo en USA/CAN es de 500 SMS.

Móvil Corporativo

- 40,960 MB de datos para navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible en MEX/USA/CAN. Los datos se dividen de la siguiente forma: 15,360 MB para consumo en México, 20,480 MB a velocidad reducida de 512 Kbpds y 5,120 MB en USA/CAN. NO Incluye modalidad de HotSpot.
- 45,450 minutos para llamadas a y desde MEX/USA/CAN. Los minutos se dividen de la siguiente forma: 43,200 minutos para consumo en México en comunidad Altan, 1,500 minutos para llamadas a otros carries en México y consumo máximo en USA/CAN es de 750 minutos.
- 3,500 SMS a y desde MEX/USA/CAN. Los SMS se dividen de la siguiente forma: 2,000 SMS para consumo en México en comunidad Altan, 1,000 SMS para llamadas a otros carries en México y consumo máximo en USA/CAN es de 500 SMS.

- PUJ de las Redes Sociales (RRSS) para los planes Móvil Básico, Móvil Emprendedor, Móvil Negocios, Móvil Empresarial y Móvil Corporativo:

  - Los datos ilimitados destinados para RRSS aplican para consumo a nivel Nacional y están sujetas a la velocidad de datos del paquete principal que se haya contratado (Cuota de Datos y Límite Máximo de Tráfico de Datos en Roaming Internacional), es decir, una vez agotadas estas bolsas, la velocidad de las RRSS correrán a Velocidad Reducida.

    - **Whatsapp®**
      - Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá.
      - Uso incluido:
        - Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
        - Descargar o guardar fotos y videos.
        - Recibir notificaciones desde la aplicación.
        - Compartir una ubicación propia y consultar 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 oficial Whatsapp®.
        - Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
        - Servicio de llamadas de voz y video llamadas.
        - Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
        - Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
        - Visualizar, descargar, compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Canales.
        - Cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada en el uso incluido.
    - **Telegram®**
      - Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá
      - Uso incluido:
        - Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.

        - Descargar o guardar fotos y videos.
        - Recibir notificaciones desde la aplicación.
        - Compartir una ubicación propia y consultar 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 oficial Telegram®.
        - Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
        - Servicio de llamadas de voz y video llamadas.
        - Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
        - Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
        - Visualizar, descargar, compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Grupos.
        - Cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada como incluida.
- **Messenger®**
    - Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá
    - Uso incluido:
        - Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
        - Descargar o guardar fotos y videos.
        - Recibir notificaciones desde la aplicación.
        - Compartir una ubicación propia y consultar 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 oficial Messenger®.
        - 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.
        - 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.
        - 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 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 la aplicación de Facebook® o utilizando otras aplicaciones.
        - 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.
        - 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.
        - 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 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”).
        - Publicar y reproducir historias (“Stories”).
    - Uso No incluido:
        - Descargar la aplicación Instagram®.
        - 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.
        - Transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador.
        - 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.
        - Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.
- **Snapchat®**
    - Zona de uso: México
    - Uso incluido:
        - 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”)
        - Reproducir “Historias” o “Memorias”

- § Uso No incluido:
  - Descargar la aplicación Snapchat
  - 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
  - Transmisión de video en tiempo real ("Live Video Streaming"); la reproducción de video en tiempo real ("Live Video Streaming") a manera de espectador
  - 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
  - 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" 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
    - Compartir ubicación
  - § Uso No incluido:
    - Descargar la aplicación X (Twitter)
    - Carga y descarga de fotos en aplicaciones distintas a la oficial
    - Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, desde la aplicación de Twitter® o utilizando otras aplicaciones
    - 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
    - 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
    - Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida

Bestel Móvil PRO ILIMITADO incluye

- 100,000 MB de datos para navegar en MEX/USA/CAN. Una vez consumidos los primeros 50,000 MB de la bolsa de datos, se podrá continuar navegando a una velocidad de 1Mbps, hasta consumir en total 100,000 MB. Los datos permiten al Cliente navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible. El consumo máximo de datos en USA/CAN es de 20,000 MB.
- 10,000 minutos para llamadas a y desde MEX/USA/CAN. El consumo máximo de minutos en USA/CAN es de 5,000 minutos.
- 10,000 SMS desde y en MEX/USA/CAN. El consumo máximo en USA/CAN es de 5,000 SMS.

Bestel Móvil BESTEL MÓVIL PREMIUM HS incluye:

- 40,000 MB de datos para navegar en MEX/USA/CAN. Una vez consumidos los primeros 20,000 MB de la

bolsa de datos, se podrá continuar navegando a una velocidad de 512 kbps, hasta consumir en total 40,000 MB. Los datos permiten al Cliente navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible. El consumo máximo de datos en USA/CAN es de 5,000 MB.

- 1,500 minutos para llamadas a y desde MEX/USA/CAN. El consumo máximo en USA/CAN es de 750 minutos.
- 1,000 SMS desde y en MEX/USA/CAN. El consumo máximo en USA/CAN es de 500 SMS.
- El plan Premium no cuenta con la funcionalidad de compartir datos.
- El plan Premium HS si cuenta con la funcionalidad de compartir datos.

BESTEL MÓVIL E5 incluye:

- 5,000 MB de datos para navegar en MEX/USA/CAN.
- Minutos ilimitados desde MEX/USA/CAN. PUJ de 5,000 minutos por ciclo de servicio, correspondiente a 30 días.
- SMS ilimitados desde MEX/USA/CAN. PUJ de 5,000 mensajes de texto por ciclo de servicio, correspondiente a 30 días.
- Hotspot: Puede compartir datos con otros dispositivos.
- PUJ: No cuenta con throttling.

Plan BESTEL MÓVIL E7.5 incluye:

- 7,500 MB de datos para navegar en MEX/USA/CAN.
- Minutos ilimitados desde MEX/USA/CAN. PUJ de 5,000 minutos por ciclo de servicio, correspondiente a 30 días.
- SMS ilimitados desde MEX/USA/CAN. PUJ de 5,000 mensajes de texto por ciclo de servicio, correspondiente a 30 días.
- Hotspot: Puede compartir datos con otros dispositivos.
- PUJ: No cuenta con throttling.

Plan BESTEL MÓVIL E20 incluye:

- 20,000 MB de datos para navegar en MEX/USA/CAN.
- Minutos ilimitados desde MEX/USA/CAN. PUJ de 5,000 minutos por ciclo de servicio, correspondiente a 30 días.
- SMS ilimitados desde MEX/USA/CAN. PUJ de 5,000 mensajes de texto por ciclo de servicio, correspondiente a 30 días.
- Hotspot: Puede compartir datos con otros dispositivos.
- PUJ: No cuenta con throttling.

- PUJ de las Redes Sociales (RRSS) para los planes Bestel Móvil E5, Bestel Móvil E7.5 y Bestel Móvil E20:

  · Los 3GB de datos destinados para WhatsApp y Facebook/Messenger aplican para consumo a nivel Nacional, Una vez consumidos los datos, se comenzará la Debitación de la bolsa principal de datos del plan.

  - **Whatsapp®**
    - Zona de uso: México.
    - Uso incluido:
      - Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
      - Descargar o guardar fotos y videos.
      - Recibir notificaciones desde la aplicación.
      - Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.
      - Servicio de llamadas de voz y video llamadas.
    - 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 oficial Whatsapp®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.

- **Messenger®**
  - Zona de uso: México
  - Uso incluido:
    - Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
    - Descargar o guardar fotos y videos.
    - Recibir notificaciones desde la aplicación.
    - Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.
    - El servicio de llamadas de voz y video llamadas.
    - 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.

  - 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 oficial Messenger®.
    - 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.
- **Facebook®**
  - Zona de uso: México
  - Uso incluido:
    - 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.
    - Recibir notificaciones a través de las aplicaciones oficiales de Facebook®.
    - Consultar la ubicación de cualquier usuario.
    - Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde la aplicación de Facebook® o utilizando otras aplicaciones.
    - El servicio de llamadas de voz y video llamadas.
    - 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.

- Uso No incluido:
  - Descargar la aplicación Facebook®.
  - Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
  - 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.

- Los 2.5GB de datos destinados para Teams aplican para consumo a nivel Nacional, una vez consumidos los datos, se comenzará la debitación de la bolsa principal de datos del plan.
- Los 1.5GB de datos destinados para Experiencia Única y VIX aplican para consumo a nivel Nacional, una vez consumidos los datos, se comenzará la debitación de la bolsa principal de datos del plan.

A continuación, se detallan, de manera enunciativa mas no limitativa, aquellas prácticas que el Cliente no podrá realizar con el Servicio.

- La comercialización, reventa o cualquier forma de explotación del Servicio sin previa autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones o la Autoridad Competente, y de Bestel.
- Cualquier violación a la legislación o regulación aplicable.
- Establecer servicios de call center, realizar campañas de contacto telefónico y/o reenviar publicidad, alertas, servicios de monitoreo, transmisiones de datos, transmisión de emisiones, transmisión de material grabado, interconexiones a otrasredes.
- Utilizar los Servicios como servidor (o "host") de aplicaciones de una computadora,incluyendo, pero sin limitarse, a mensajes por medio de cámaras web o cámaras de seguridad o monitores, alimentación de contenido automático, conexionesautomáticas de máquina a máquina o compartir archivo.
- Utilizar los Servicios como puerta de enlace de envío de comunicaciones, comúnmente conocido como bypass.
- Realizar envío de mensajes de texto masivo tipo spam, mensajes automatizados oenlaces de otros dispositivos a su Equipo Terminal Móvil y subir, descargar video de forma continua e ininterrumpida.
- Degradar el desempeño y/o perturbar la red, o degradar y/o perturbar los servicios de otros clientes.
- Utilizar los Servicios con fines fraudulentos, delictivos o ilegales (Por ejemplo: Llamadas invitando a ser parte de un concurso, invitar a hacer recargas electrónicas o encuestas).
- Realizar llamadas de voz continúas ininterrumpidas de Equipo Terminal Móvil a Equipo Terminal Móvil a Equipo Terminal Móvil o de Equipo Terminal Móvil a líneasfijas.
- Utilizar el servicio como sustituto o respaldo de las líneas privadas o conexiones dedicadas a información.
- Utilizar el servicio para acceder al internet, intranets u otras redes de datos, exceptolas permitidas y compatibles con las aplicaciones originales y las capacidades del teléfono (excluyendo todas las aplicaciones Hotspot) o a cualquier aplicación que conecte su teléfono a una laptop o computadora personal a través de otro sistema diferente al uso de sincronización inalámbrica ("Wireless Sync"), o cualquier aplicación que permita que su Equipo Terminal Móvil actúe como un punto de acceso a Internet o como Wi-Fi para otros dispositivos y computadoras

En caso de que el Cliente contravenga cualquiera de los supuestos antes descritos, seráresponsable por los daños y/o perjuicios y reclamaciones de cualquier tipo que surjan derivado de su incumplimiento, el Cliente se obliga a sacar en paz y a salvo a Bestel de cualquier reclamación, demanda o denuncia en su contra, proveniente de cualquier tercero o autoridad y a reembolsarle las cantidades que Bestel hubiera erogado por tal motivo. Lo anterior sin perjuicio del derecho de Bestel de ejercer las acciones legales quele competan, de suspender los Servicio y/o rescindir el Contrato, sin necesidad dedeclaración judicial previa y sin responsabilidad alguna de su parte.

Bestel se reserva el derecho de cancelar o desactivar el Servicio y reducir la transmisión de datossin previa notificación con el fin de proteger la Red de Bestel (término definido en el Contrato) de daños debido a cualquier razón indicada, sin limitación, al uso impropio o excesivo del Servicio deTelefonía Móvil. Bestel se reserva el derecho a limitar o reducir la velocidad o el monto de los datostransferidos y negar o cancelar el Servicio a cualquier persona que Bestel considere que está usando el Servicio de una forma no autorizada o cuyo uso, impacte negativamente a la red de Bestel o el nivel de servicio al Cliente. Bestel presumirá que el Cliente está involucrado en un usono autorizado en violación de esta Política si el Cliente está haciendo o repetidamente hace un número anormal de llamadas, o si continuamente hace llamadas de prolongada duración, o si susllamadas, mensajes de texto o uso del Acceso a Internet desde el Teléfono perjudican o

causan daños a la Red Bestel o a los niveles de servicio. Si Bestel determina, que el Cliente está usando el Servicio en violación de esta Política, o en cualquier otro caso que se considere poco razonable o excesivo, Bestel podrá cancelar las llamadas individuales, cancelar o reducir la velocidad de la conexión de la transmisión de datos, el acceso a Internet desde el Equipo Terminal Móvil o cancelar o declinar la renovación de su servicio.

Asimismo, al término de la vigencia del Servicio, ciclo mensual de facturación paquete y/o bolsas adicionales contratados, los datos, minutos y/o SMS que no hayan sido consumidos se perderán.

Con la finalidad de garantizar y evitar el uso de los Servicios en un lugar diferente al de contratación de forma permanente, su Servicio será suspendido sin previo aviso cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- Cuando use el Servicio por un periodo igual o mayor a 30 días naturales continuos fuera de las Ciudades Bases declaradas en la Orden de Servicio.
- Cuando la cuenta del Cliente presente patrones de llamadas que no se apeguen al uso personal contratado (como, por ejemplo, llamadas excesivas, uso anormal de larga distancia o mundial, o cantidad de números diferentes marcados), para ello Bestel podrá verificar a detalle los patrones de llamadas y los volúmenes de tráfico y en caso de incumplimiento podrá suspender los servicios.
- Las ofertas permiten al usuario realizar llamadas y mensajes SMS's a destinos nacionales e internacionales de acuerdo con el listado de ciudades que se detallan en el presente documento y que en todo momento podrá consultar en la página web Bestel.
- El Cliente podrá consultar el Código de Políticas de Gestión de Tráfico y Administración de Red aplicables en la página web Bestel.
- En función de la tecnología instalada en la zona de cobertura donde se ubique la terminal y de la concentración de tráfico y/o hasta llegar a una cuota de datos determinada por el plan y/o paquete el cliente podrá navegar con el mayor ancho de banda disponible.

SERVICIOS ADICIONALES

El cliente podrá adquirir servicios o bolsas adicionales de datos nacionales, o paquetes de Roaming con SMS, minutos y/o bolsas de datos internacional o mundial con vencimiento independiente al servicio móvil principal.

- El Cliente podrá contratar los módulos adicionales a través de su Ejecutivo Comercial, con cargo al estado de cuenta del cliente. Las reglas, características y restricciones serán publicadas por Bestel en la página web Bestel y sus tarifas correspondientes, registradas ante la Autoridad Competente.
- La fecha de activación de un servicio principal no se ve afectada por la contratación de un servicio o bolsa adicional. Las bolsas de voz, datos y mensajería SMS incluidas en estos módulos tienen la vigencia de 30 días, concluida dicho periodo y en caso de no consumir los GB del módulo adicional se perderán, es decir no son acumulables. Los módulos adicionales no se renuevan automáticamente.

ROAMING INTERNACIONAL

- En caso de que el cliente se encuentre en un destino diferente a México, Estados Unidos de América y/o Canadá, deberá adquirir bolsas adicionales de Roaming internacional de datos, voz o SMS para contar con servicios.
- Las bolsas de datos de Roaming internacional permiten al cliente navegar en internet en los destinos disponibles, hasta agotar la bolsa o al momento del vencimiento de la misma. En estas bolsas, no estarán disponibles los servicios de voz ni SMS.
- La bolsa de minutos o SMS de Roaming internacional permiten al cliente, en el país destino hacer y/o recibir llamadas o SMS desde y hacia todo México. En esta bolsa no estarán disponibles las llamadas locales en el país destino, ni la navegación en internet.

Paquetes Roaming Internacional
Paquetes de datos 500MB en Latinoamérica, Estados Unidos y Canadá
Paquetes de datos 500MB en Latinoamérica, Europa, Asia, África y Oceanía

Paquetes de datos 1GB en Latinoamérica, Europa, Asia, África y Oceanía
Paquetes de 100 Minutos de Voz y 100 SMS en Norteamérica, LATAM, Europa yAsia

- Destinos disponibles para Roaming Internacional de Voz y SMS. (Tabla 1)

Nombre de la región	País	Nombre de la región	País
África	Egipto	Europa	Jersey
Asia	Azerbaiyán		Letonia
	China		Liechtenstein
	India		Lituania
	Israel		Luxemburgo
	Japón		Malta
	Kazakstán		Montenegro
	Pakistán		Noruega
	Singapur		Portugal
	Tailandia		Reino Unido
	Tayikistán		República Checa
Europa	Albania		Rumania
	Alemania		Rusia
	Armenia		Serbia
	Austria		Suecia
	Azerbaiyán		Suiza
	Bélgica		Turquía
	Bielorrusia		Ucrania
	Bulgaria	Latinoamérica (excl. Caribe)	Argentina
	Chipre		Brasil
	Croacia		Chile
	Dinamarca		Colombia
	Eslovaquia		Costa Rica
	Eslovenia		Ecuador
	España		El Salvador
	Estonia		Guatemala
	Finlandia		Honduras
	Francia		Nicaragua
	Georgia		Panamá
	Gibraltar		Paraguay
	Grecia		Perú
	Holanda		Uruguay
	Hungría		Venezuela
	Irlanda	Norte América	Canadá
	Islandia		Estados Unidos
	Italia		

- Destinos disponibles para Módulo Roaming de datos 500MB en Latinoamérica, Estados Unidos yCanadá. (Tabla 2)

Nombre de la Región	País
Latinoamérica	Argentina
	Brasil
	Bolivia
	Chile
	Colombia
	Costa Rica
	Ecuador
	El Salvador
	Guatemala
	Honduras
	Nicaragua
	Panamá

	Paraguay
	Perú
	Uruguay
	Bolivia
Caribe	Puerto Rico
	República Dominicana
Norteamérica	Canadá
	Estados Unidos

Destinos disponibles para Módulo Roaming de datos 500MB y 1GB en Europa, Asia, África y Oceanía. (Tabla 3)

Nombre de la Región	País	Nombre de la Región	País
Europa	Alemania	Europa	Montenegro
	Austria		Noruega
	Bélgica		Polonia
	Bielorrusia		Portugal
	Bosnia y H.		Reino Unido
	Bulgaria		República Checa
	Chipre	Asía	Bahréin
	Rumania		Bangladesh
	Rusia		China
	Serbia		Corea del Sur
	Suecia		Filipinas
	Suiza		Hong Kong
	Turquía		Indonesia
	Ucrania		Israel
	Croacia		Jordania
	Dinamarca		Kazajstán
	Eslovaquia		Kirguistán
	Eslovenia		Kuwait
	España		Macao
	Estonia		Malasia
	Finlandia		Mongolia
	Francia		Pakistán
	Georgia		Qatar
	Gibraltar		Singapur
	Grecia		Sri Lanka
	Países Bajos		Tailandia
	Hungría		Taiwán
	Irlanda		Tayikistán
	Islandia		Uzbekistán
	Islas Faroe	África	Argelia
	Italia		Ghana
	Letonia		Guam
	Liechtenstein		Namibia
	Lituania		Samoa
	Luxemburgo	Oceanía	Australia
	Macedonia		Nueva Zelanda
	Malta		

- El servicio de Roaming Internacional que presta Bestel, está basado en convenios Internacionales que tiene celebrados con diversos operadores de redes. Por lo anterior, el área de cobertura en la que se brinda dicho servicio depende del operador que presta el servicio en Roaming Internacional y está sujeta a cambios por la dinámica de los serviciosde Roaming. De igual forma, la calidad con que se preste dicho Servicio dependerá de lacalidad que el operador de la red visitada tenga disponible para sus propios usuarios. Conlo anterior, Bestel solo garantiza la calidad en su Cobertura Garantizada.
- Para los servicios en Roaming Internacional dentro de Estados Unidos de América, Canadá o Puerto Rico no aplica la Cobertura Marítima ni Aérea.
- Hacer uso de los servicios de Roaming y Larga Distancia Internacional en dispositivos distintos a los Equipos Terminales Móviles personales se considera una violación a las condiciones razonables de uso y generara la cancelación automática y sin previo aviso dela línea con dicho comportamiento.

COMPARTICIÓN DE DATOS MÓVILES (HOTSPOT)

La compartición de datos a otros dispositivos, dependiendo del plan elegido estará o no desactivado desde la red, dicha condición no interfiere ni modifica ninguna característica del Equipo Terminal Móvil que en su caso el cliente adquiera, es decir, la funcionalidad decompartición de datos del equipo terminal no es afectada por esta configuración y sólo setrata de una condición asociada a la red.

LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Bestel no es responsable de las aplicaciones descargadas y usadas en el Equipo Terminal Móvil del Cliente, ni de los servicios prestados por medio de las mismas. el uso de las aplicaciones esderivado de una relación entre el usuario y el oferente de la aplicación correspondiente; por lo que Bestel no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de éstas, ni de cualquier efecto o defecto derivado de la instalación o el uso de las mismas.

DESTINOS Y PREFIJOS INCLUIDOS PARA EL SERVICIO DE VOZ

Destinos América

Incluidos	Prefijos	Prefijos especiales excluidos
USA y Canadá	1	--
Alaska	1907	--
Anguila	1264	--
Antigua y Barbuda	1268	--
Antillas Holandesas	599	--
Argentina	54	--
Arba	297	--
Bahamas	1242	--
Barbados	1246	--
Belice	501	--
Bermudas	1441	--
Bolivia	51	--

Brasil	55	--
Canadá	1867	--
Chile	56	563, 565, 567. 5666, 5667, 5668, 5669, 56439, 56459, 5642237
Colombia	57	--
Costa Rica	506	--
Dominicana	1767	--
Ecuador	593	--
El Salvador	503	--
Granada	1473	--
Guadalupe	590	--
Guatemala	502	--
Guayana Francesa	594	--
Guyana	592	--
Haití	509	--
Hawái	1808	--
Honduras	504	--
Islas Caimán	1345	--
Islas Trucas y Caicos	1649	--
Islas vírgenes de USA	1340	--
Islas Vírgenes Británicas	1284	--
Jamaica	1876	--
Martinica	596	--
Nicaragua	505	--
Panamá	507	--
Paraguay	595	--
Perú	51	--
Puerto Rico	1787	--
República Dominicana	1809,1829, 1849	--
San Cristóbal y Nieves	1869	--
San Martín	1721	--
San Pedro y Miquelón	508	--
San Vicente y Granadina	1784	--
Santa Lucía	1758	--
Surinam	597	--
Trinidad y Tobago	1868	--
Uruguay	598	--
Venezuela	58	--

Destinos Asia

Incluidos	Prefijos	Prefijos especiales excluidos
China	86	--
Israel	9,729,726	97222, 97242,97259, 97282, 97292
Singapur	65	--
Tailandia	1268	--

Destinos Europa

Incluidos	Prefijos	Prefijos especiales excluidos
Alemania	49	49180
Andorra	376	--
Armenia	374	--
Austria	43	43780, 43810, 43820
Azerbaiyán	994	--
Bélgica	32	--
Bosnia-Herzegovina	387	--
Bulgaria	359	35948, 35987, 35998, 35999
Chipe	357	--
Dinamarca	45	--
Eslovaquia	421	--
Eslovenia	386	38643, 38649, 38650, 38664, 38671
España	34	--
Finlandia	358	--
Francia	33	--
Gibraltar	350	--
Grecia	30	--
Holanda	31	--
Hungría	36	--
Irlanda	353	--
Islandia	354	--
Italia	39	--
Luxemburgo	352	39310, 39313
Macizo de Montserrat	664	--
Mónaco	377	--

Montenegro	382	--
Noruega	47	--
Polonia	48	--
Portugal	351	--
Reino unido	44	--
República Checa	420	4470
República de Albania	355	
República de Croacia	385	3554
República de Macedonia	389	--
República de Malta	356	--
República de Moldavia	373	--
República de Turquía	905	--
Rumania	40	--
Rusia	7812	--
Suecia	46	--
Suiza	41	--
Turquía	90	4174, 4177

Destinos Oceanía

Incluidos	Prefijos	Prefijos especiales excluidos
Australia	61, 614	--