

## **POLÍTICA DE USO JUSTO (PUJ) Maya Móvil.**

El presente documento se emite con la finalidad de que los usuarios del servicio Maya Móvil puedan tener conocimiento de las condiciones de uso de los servicios que hayan adquirido. En el entendido de que las ofertas comerciales y paquetes de beneficios que ofrece Maya Móvil al público consumidor, tienen medidas que se deberán de cumplir a fin de que exista una mejor experiencia en el servicio.

### **Red.**

La red que utiliza Maya Móvil para ofrecer sus servicios de telecomunicaciones es la banda de 700MHz, la cual se encuentra asignada a Altan Redes.

A través de dicha banda se pueden ofrecer servicios 4G y 4.5G a Nivel Nacional, lo que se traduce en una conectividad de excelente calidad y velocidad de transmisión de datos sujeto al estándar mínimo requerido, lo que permitirá que los Usuarios de Maya Móvil puedan tener las mejores experiencias en calidad y velocidad en las actividades que estén realizando.

Para ver las zonas geográficas y cobertura de Maya Móvil, por favor visita: <https://mayamovil.com.mx/cobertura-maya>

### **Velocidades de Transmisión de Datos.**

Las velocidades de transmisión en el servicio de datos varían dependiendo la infraestructura, la cantidad de dispositivos conectados en el mismo momento a la red, la ubicación geográfica o bien, por causas no imputables a Maya Móvil, tales como casos fortuitos (incendios, manifestaciones, huelgas, entre otros) y/o fuerza mayor (lluvias, granizo, terremotos, entre otros).

No obstante, los servicios que Maya Móvil ofrece cuentan con las mayores velocidades de transmisión que la tecnología ofrece hoy en día en condiciones óptimas para su provisión.

### **Limitantes.**

Los paquetes de beneficios que actualmente ofrece Maya Móvil contienen Internet Ilimitado o Limitado acorde a las especificaciones de cada denominación; es decir, existen ciertos tipos de paquetes en los que el Usuario podrá tener navegación continua durante la vigencia del paquete de beneficios asignado (Ilimitados) y, por otro lado, los paquetes que cuentan con una bolsa de datos asignada que, al agotarse por completo bajo uso a decisión del Usuario, se renovarán hasta que el Usuario adquiera un nuevo paquete de beneficios.

Para el caso de que los paquetes tengan Internet Ilimitado, los mismos tendrán una canasta de datos (5Gb, 10Gb o 20Gb) a través de los cuales podrá navegar con la mayor velocidad de transmisión que la red pueda ofrecer en ese momento y, una vez consumida dicha canasta, el Usuario podrá continuar navegando hasta la conclusión de su vigencia a velocidad reducida bajo esquema Best Effort en dos etapas, 20GB adicionales a una velocidad máxima de hasta 512kbps posteriormente continuará con el servicio a una velocidad máxima de hasta 128Kbps.



No obstante, existirán paquetes de Internet Ilimitado que tendrán una velocidad reducida máxima de hasta 512kbps, mismos que serán promocionadas de tiempo en tiempo.

Cabe aclarar que para el caso de que el Usuario haya adquirido un paquete de beneficios con una vigencia mayor a 1 (uno) mes, los beneficios de transmisión se renovarán automáticamente al inicio del siguiente mes, en caso de haberse concluido la canasta de alta velocidad, previo al vencimiento del primer mes, este continuará navegando bajo el mismo esquema: 20GB adicionales con una velocidad máxima de hasta 512kbps y una vez consumidos continuará con el servicio a una velocidad máxima de hasta 128Kbps.

#### **Minutos y Mensajes de Texto (SMS).**

El Usuario dependiendo del paquete de beneficios adquirido, tendrá una bolsa de minutos y SMS los cuales podrá consumir durante su vigencia. Al término de estos, el Usuario deberá adquirir un nuevo paquete de beneficios o en caso de paquetes con vigencia mayores a 1 (uno) mes, deberá esperar hasta la renovación de los beneficios señalados en dicho paquete.

Los paquetes de beneficios incluyen también una canasta de minutos y SMS para uso en Estados Unidos y Canadá sin costo adicional alguno.

#### **Pérdida de beneficios.**

El Usuario que haya adquirido un paquete de beneficios y por decisión propia haya decidido portarse hacia otra empresa de telecomunicaciones, el paquete previamente adquirido se perderá y no será transferible a otro número Maya Móvil, ni tampoco a ninguna otra persona diferente de aquel que haya adquirido el paquete. En ese sentido, el Usuario acepta y reconoce que, una vez realizada la portabilidad, no podrá solicitar reembolso o compensación alguna ya que, por voluntad propia, decidió migrar su línea.

#### **Tarifas.**

Todas las tarifas que Maya Móvil ofrece a sus Usuarios, se encuentran debidamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones las cuales las podrá encontrar en la siguiente liga [tarifas.ift.org.mx](http://tarifas.ift.org.mx)