

## **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, Inundaciones, entre otros).

No obstante, los servicios que Maya Móvil ofrece las mayores velocidades de transmisión que tiene la tecnología.

### **Limitantes.**

Los paquetes de beneficios que actualmente ofrece Maya Móvil contienen Internet limitado acorde a las especificaciones de cada denominación del documento “Política de beneficios Maya Móvil”; en donde corroboraras que existen ciertos tipos de paquetes en los que el usuario podrá tener navegación continua durante la vigencia del paquete de beneficios asignado.

### **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, los beneficios del mismo podrás revisarlo en la “Política de beneficios Maya Móvil”.

**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 “Política de beneficios Maya Móvil”.