

Este contrato describe los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** generales (en adelante únicamente “**TÉRMINOS Y CONDICIONES**”) aplicables al uso de los contenidos, productos y servicios ofrecidos a través del microsítio <https://surotel.abc-telecom.com.mx/> (en adelante, “**MICROSITIO WEB**”), el cual es ofrecido para la prestación de los servicios provistos por **GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V.** (en adelante, “**TITULAR**”). Cualquier persona que desee acceder o hacer uso del sitio o los servicios que en él se ofrecen, podrá hacerlo sujetándose a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como a políticas y principios incorporados al presente documento. En todo caso, cualquier persona que no acepte los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES** deberá abstenerse de utilizar el **SITIO WEB** y/o adquirir los productos y servicios que en su caso sean ofrecidos.

DEL OBJETO

El objeto del presente **TÉRMINOS Y CONDICIONES** es regular el acceso y la utilización del **MICROSITIO WEB**, entendiendo por este cualquier tipo de contenido, producto o servicio que se encuentre a disposición del público en general dentro del <https://surotel.abc-telecom.com.mx>

El **TITULAR** se reserva la facultad de modificar en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación, los contenidos, la funcionalidad, los productos, los servicios, y la configuración que pudiera estar contenida en el **MICROSITIO WEB**; en este sentido, el **USUARIO** reconoce y acepta que el **TITULAR** en cualquier momento podrá interrumpir, desactivar o cancelar cualquiera de los elementos que conforman el **MICROSITIO WEB** o el acceso a los mismos.

EL acceso al **MICROSITIO WEB** por parte del **USUARIO** tiene carácter libre y, por regla general es gratuito sin que el **USUARIO** tenga que proporcionar una contraprestación para poder disfrutar de ello, salvo en lo referente al costo de la conexión a internet suministrada por el proveedor de este tipo de servicios que hubiere contratado el mismo **USUARIO**.

El acceso a parte de los contenidos y servicios del **MICROSITIO WEB** podrá realizarse previa suscripción o registro previo del **USUARIO**.

El **SIITO WEB** se encuentra dirigido exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad (mayores de 18 años); en este sentido, el **TITULAR** declina cualquier responsabilidad por el incumplimiento de este requisito.

El **MICROSITIO WEB** está dirigido principalmente a **USUARIOS** residentes en los Estados Unidos Mexicanos, por lo cual, el **TITULAR** no asegura que el **MICROSITIO WEB** cumpla

total o parcialmente con la legislación de otros países, de forma que, si el **USUARIO** reside o tiene su domicilio establecido en otro país y decide acceder o utilizar el **MICROSITIO WEB** lo hará bajo su propia responsabilidad y deberá asegurarse de que tal acceso y navegación cumple con la legislación local que le es aplicable, no asumiendo el **TITULAR** ninguna responsabilidad que se pueda derivar de dicho acto.

Se hace del conocimiento del **USUARIO** que el **TITULAR** podrá administrar o gestionar el **MICROSITIO WEB** de manera directa o a través de un tercero, lo cual no modifica en ningún sentido lo establecido en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

DEL USUARIO

El acceso o utilización del **MICROSITIO WEB**, así como de los recursos habilitados para interactuar entre los **USUARIOS**, o entre el **USUARIO** y el **TITULAR** tales como medios para realizar publicaciones o comentarios, confiere la condición de **USUARIO** del **MICROSITIO WEB**, por lo que quedará sujeto a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como a sus ulteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la legislación aplicable, por tanto, se tendrán por aceptados desde el momento en el que se accede al **MICROSITIO WEB**. Dada la relevancia de lo anterior, se recomienda al **USUARIO** revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

Es responsabilidad del **USUARIO** utilizar el **MICROSITIO WEB** de acuerdo a la forma en la que fue diseñado; en este sentido, queda prohibido la utilización de cualquier tipo de software que automatice la interacción o descarga de los contenidos o servicios proporcionados a través del **MICROSITIO WEB**. Además, el **USUARIO** se compromete a utilizar la información, contenidos o servicios ofrecidos a través del **MICROSITIO WEB** de manera lícita, sin contravenir lo dispuesto en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, la moral o el orden público, y se abstendrá de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a los derechos de terceros, o perjudique de algún modo el funcionamiento del **MICROSITIO WEB**.

Así mismo, el **USUARIO** se compromete a proporcionar información lícita y veraz en los formularios habilitados en el **MICROSITIO WEB**, en los cuales el **USUARIO** tenga que proporcionar ciertos datos o información para el acceso a algún contenido, producto o servicio ofrecido por el propio **MICROSITIO WEB**. En todo caso, el **USUARIO** notificará de forma inmediata al **TITULAR** acerca de cualquier hecho que permita suponer el uso indebido de la información registrada en dichos formularios, tales como robo, extravío, o acceso no autorizado a cuentas y/o contraseñas, con el fin de proceder a su inmediata cancelación.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El **TITULAR** se reserva el derecho de retirar todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren la ley, el respeto a la dignidad de la persona, que sean discriminatorios, atente contra los derechos de tercero o el orden público, o bien, que a su juicio no resulten adecuados para su publicación.

En cualquier caso, el **TITULAR** no será responsable de las opiniones vertidas por los **USUARIOS** a través de comentarios o publicaciones que estos realicen.

El solo acceso al **MICROSITIO WEB** no supone el establecimiento de ningún tipo de relación entre el **TITULAR** y el **USUARIO**.

Al tratarse de un **MICROSITIO WEB** dirigido exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad, el **USUARIO** manifiesta ser mayor de edad y disponer de la capacidad jurídica necesaria para sujetarse a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

NAVEGACIÓN EN EL MICROSITIO WEB

El **TITULAR** no garantiza de ningún modo la continuidad y disponibilidad de los contenidos, productos o servicios ofrecidos a través del **MICROSITIO WEB**, no obstante, el **TITULAR** llevará a cabo las acciones que de acuerdo a sus posibilidades le permitan mantener el buen funcionamiento del **MICROSITIO WEB**, sin que esto suponga alguna responsabilidad de parte del **TITULAR**.

El **MICROSITIO WEB** podrá incluir hipervínculos o enlaces que permitan acceder a páginas web de terceros distintos del **TITULAR**. Los titulares de dichos **MICROSITIOS WEB** dispondrán de sus propias políticas de privacidad y protección de datos, por lo cual el **TITULAR** no asume ningún de responsabilidad por los datos que sean facilitados por el **USUARIO** a través de cualquier **MICROSITIO WEB** distinto a <https://surotel.abc-telecom.com.mx>.

El **TITULAR**, se reserva el derecho a modificar su política de privacidad, de acuerdo a sus necesidades o derivado de algún cambio legislación. El acceso o utilización del **MICROSITIO WEB** después de dichos cambios, implicará la aceptación de estos cambios.

Por otra parte, el acceso al **MICROSITIO WEB** puede implicar la utilización de cookies, las cuales, son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por el **USUARIO**. Las cookies facilitan la navegación, la hacen más amigable, y no dañan el dispositivo de navegación, para ello, pueden recabar información para ingresar al **MICROSITIO WEB**, almacenar las preferencias del **USUARIO**, así como la interacción que este tenga con el **MICROSITIO WEB**, como, por ejemplo: la fecha y hora en la que se accede al **MICROSITIO WEB**, el tiempo que se ha hecho uso de este, los **MICROSITIOS**

TÉRMINOS Y CONDICIONES

visitados antes y después del mismo, el número de páginas visitadas, la dirección IP de la cual accede el **USUARIO**, la frecuencia de visitas, etc.

Este tipo de información será utilizada para mejorar el **MICROSITIO WEB**, detectar errores y posibles necesidades que el **USUARIO** pueda tener, lo anterior a efecto de ofrecer a los **USUARIOS** servicios y contenidos de mejor calidad. En todo caso la información que se recopile será anónima y no se identificará a **USUARIOS** individuales.

En caso de que el **USUARIO** no desee que se recopile este tipo de información deberá deshabilitar, rechazar, restringir y/o eliminar el uso de cookies en su navegador de Internet.

SERVICIOS

El **TITULAR** a través del **MICROSITIO WEB** ofrecerá los servicios de conectividad móvil en la cobertura de la Red Compartida, a través de la red 4.5G en igualdad de condiciones y sobre bases de no discriminación respecto al resto de sus **USUARIOS**, de conformidad con las tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT.

Los **USUARIOS** podrán hacer y recibir llamadas telefónicas, también pueden enviar o recibir mensajes de texto (SMS) así como el uso de datos móviles (transferencia de datos). Aplica para consumo de Datos en territorio Nacional y en Roaming Internacional cursados en una red en EUA y Canadá.

Todo el tráfico de Voz generado por los **USUARIOS** será terminado o recibido por el operador de la red compartida utilizando sus rutas de interconexión propias con los diferentes operadores de México, así como con operadores nacionales e internacionales para las llamadas LDI.

En relación con lo anterior, se pueden presentar los siguientes escenarios de servicio:

- ✓ Voz Saliente y Voz Entrante.
- ✓ Dependiendo del tipo de terminal del **USUARIO**, el Servicio de Voz se podrá prestar mediante tecnología mVoIP o VoLTE.

❖ Dispositivos Móviles.

Los dispositivos móviles para que puedan disfrutar del servicio de movilidad ofrecido por el **TITULAR** a través del operador de la red compartida, deben cumplir unas características mínimas para su correcta operación y son las siguientes:

- ✓ Operar en la banda 28 del 3GPP (banda 700 MHZ)

- ✓ Release 9 3GPP y/o superiores
- ✓ Que soporte y tenga habilitado VoLTE, en caso de que soporten servicios de Voz y SMS.

CONDICIONES GENERALES DE REDES SOCIALES “RRSS” PARA USO DE LOS DATOS INCLUIDOS

WhatsApp®

Incluye: envío de mensajes de texto; envío de notas de voz; envío de fotos, videos y archivos; descargar o guardar fotos y videos; envío de contactos de la agenda; recibir notificaciones desde la aplicación; compartir una ubicación propia; y consultar ubicación de cualquier contacto.

No Incluye: la carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial; compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial; el redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial; el servicio de llamadas de voz y video llamadas; la transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real; compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real; y cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada como incluida.

Facebook®/Messenger®

Incluye: 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 a través de Messenger®; compartir imágenes a través de Messenger®; recibir notificaciones a través de las aplicaciones oficiales de Facebook®; y consultar la ubicación de cualquier usuario.

No Incluye: la carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales; la reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde la aplicación de Facebook® o utilizando otras aplicaciones; el 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; la 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; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Instagram®

Incluye: 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”); y publicar y reproducir historias (“Stories”).

No Incluye: la 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; la transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador; el 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; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Snapchat®

Incluye: 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”); y reproducir “Historias” o “Memorias”.

No Incluye: la 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; la transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador; el 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; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Twitter®

Incluye: 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; y compartir ubicación.

No Incluye: la carga y descarga de fotos en aplicaciones distintas a la oficial; la reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, desde la aplicación de Twitter® o utilizando otras aplicaciones; el 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; la 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; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Uber®

Incluye: ingresar a la aplicación y solicitar un servicio de transporte; seguir el trayecto del conductor que va en camino a recoger al usuario del servicio y hasta que llegue a su destino final; consultar y actualizar los métodos de pago; consultar el histórico de viajes realizados, así como, promociones vigentes que se encuentren almacenadas dentro de la aplicación; Envío de mensajes de texto entre el usuario y conductor desde la aplicación; creación de perfiles familiares; calificación del servicio. Lo anterior aplica tanto para los **USUARIOS** como para los conductores y en las aplicaciones de Uber, Uber Lite y Uber Eats.

No Incluye: Descargar la aplicación UBER; cualquier contenido (imagen, audio, video o audio y video asociado) almacenado fuera de la aplicación UBER®, aún y cuando éste haya sido consultado a través de la aplicación. Por ejemplo: listas de reproducción de música (Spotify, Deezer, Pandora etc.), contenidos de otras redes sociales no incluidas las Redes Sociales del Producto contratado, y las llamadas realizadas al conductor o al usuario marcando desde la aplicación; envío de código promocional generado por la aplicación hacia otros contactos; cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida. No aplica para el uso de la aplicación de conductores llamada "UBER DRIVE". Lo anterior aplica tanto para los **USUARIOS** como para los conductores; cualquier acceso a ligas externas o desde enlaces alternos, llamadas de voz IP o video llamadas realizadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, etc., a través de las redes sociales se contabilizará como consumo adicional y se descontará de los MB/GB incluidos en el Producto contratado.

TARIFAS

Las tarifas, se encontrarán debidamente registradas en el IFT de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables. Dichas tarifas estarán a disposición del **USUARIO**, quien podrá consultarlas en el visor de tarifas del Registro

Público de Telecomunicaciones del IFT: tarifas.ift.org.mx/ift_visor/, o en el **MICROSITIO WEB** <https://surotel.abc-telecom.com.mx>

Las Estructuras Tarifarias que incluyan Datos no son de aplicación para productos y servicios Machine to Machine (M2M), Internet of Things (IoT) o comunicación en formato de Datos entre máquinas y/o equipos automatizados.

Los Productos que incluyan Voz y/o SMS no son de aplicación para servicios que por sus características pudieran ser considerados masivos, como centros de llamadas o conmutadores telefónicos (PBX), entre otros. De la misma forma, el **USUARIO** se hace responsable de evitar el mal uso del Servicio de Voz impidiendo, sin limitaciones, prácticas como simboxing o bypass.

PORTABILIDAD NÚMÉRICA

La portabilidad de número telefónico es el derecho que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) a todos los **USUARIOS** en México de cambiarse de empresa telefónica y conservar su número telefónico fijo o móvil. Es un proceso totalmente gratuito, que permite cambiar su número telefónico actual a cualquier compañía telefónica que desee de forma fácil, segura y puede realizarse desde casa, desde nuestro **MICROSITIO WEB** <https://surotel.abc-telecom.com.mx> en la sección de cámbiate, al momento de terminar tu compra o posterior a ella, una vez probado el servicio, desde el aplicativo en punto de venta, llamando al centro de atención a clientes o acudir a él. Para realizar tu portabilidad, tu servicio debe estar activo.

CAMBIO DE NÚMERO

En ocasiones el **USUARIO** necesita cambiar el número de su SIM por diferentes motivos, nosotros ofrecemos el servicio de poder realizarlo, cambiando la lada de su MSISDN (número telefónico), esto a través de nuestro call center.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Los Servicios ofrecidos por el **TITULAR** son bajo la modalidad de prepago y no incluyen plazo forzoso, por lo tanto, el **USUARIO** podrá cancelar en cualquier momento los servicios contratados.

FACTURACIÓN

El **USUARIO** podrá solicitar la facturación de sus servicios a través del **MICROSITIO WEB** <https://surotel.abc-telecom.com.mx> en la sección facturación, para tal fin, deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes para hacerle llegar su factura a través del

correo electrónico que el **USUARIO** deje registrado para tal efecto. Los datos solicitados para la emisión de la factura son:

- ❖ Nombre completo o razón social;
- ❖ RFC con homoclave;
- ❖ Domicilio fiscal completo (calle, colonia, delegación o municipio, estado y código postal);
- ❖ Forma en la que realizó el pago;
- ❖ Uso del CFDI;

RECARGAS

EL **USUARIO** podrá realizar las recargas de saldo de los servicios contratados, a través de las pasarelas de pago y en las tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales colocadas a su disposición en el **MICROSITIO WEB** <https://surotel.abc-telecom.com.mx>.

CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO (DN)

A partir del 1 de septiembre de 2022, entra en vigor el ajuste en el ciclo de vida, modificando así el tiempo del estado Pre-Desactivo, de 180 días a 90 días continuos, por lo que, al cumplirse este tiempo, todas las líneas telefónicas o DN que no hayan recibido una recarga en el transcurso de esos 90 días, pasará al estado **DESACTIVO** de forma automática

Una vez **DESACTIVADO** una línea telefónica o DN, no podrá ser reactivado y/o recuperado, ya que se borra la numeración de los sistemas de nuestro operador de Red.

LLAMADA DE EMERGENCIA

El **USUARIO** podrá realizar llamadas de emergencia y para ello, se usará la mejor Red disponible, que técnicamente sea posible utilizar, en el entendido de que los operadores de esa red deberán cumplir con lo que establezca el IFT para tal efecto.

QUEJA, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para realizar cualquier comentario sobre el servicio, puedes hacerlo a través de nuestro número telefónico 55 8920 2403 o escríbenos al WhatsApp 56 3872 3456 de lunes a Domingo de 8 am a 8 pm o por correo electrónico a atencion@abc-telecom.mx las 24 horas del día los 365 días del año. Recibiremos tu solicitud y la escalaremos con el área

correspondiente para brindarte una solución y una mejora en las siguientes 72 hrs. hábiles.

REGISTRO DE OFERTAS

Para revisar la información relacionada a los folios de registro, puedes revisarlo en esta página en la sección de legales, dando clic sobre el número de folio, se desplegará un documento donde podrás ver todos los detalles de la oferta, también puedes ingresar al link https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ selecciona telefonía móvil y posteriormente Grupo Bitelit, donde podrás ver las ofertas vigentes.

SUSPENSIÓN DEL MICROSITIO WEB

El **TITULAR** se reserva el derecho de suspender en cualquier momento, temporalmente y sin previo aviso, el **MICROSITIO WEB**, por el tiempo que resulte necesario. Ello incluye la eventual necesidad de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de las mismas o causas similares.

FUERZA MAYOR

El **TITULAR** no garantiza la inexistencia de interrupciones o errores en el acceso al **MICROSITIO WEB**, ni será responsable de los retrasos o fallos que se produjeran en el acceso, funcionamiento y operatividad del **MICROSITIO WEB**, sus servicios y/o contenidos, así como tampoco de las interrupciones, suspensiones o el mal funcionamiento del mismo, cuando tuvieren su origen en fallas producidas por causas ajenas a su voluntad o fuera de su control o por cualquier otra situación de caso fortuito o fuerza mayor.

POLITICA EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

GRUPO BITELI S.A. DE C.V. es **TITULAR** de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial del **MICROSITIO WEB**, entendiéndose por este el código fuente que hace posible su funcionamiento, así como las imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras, diseños y demás elementos que lo distinguen. Serán, por consiguiente, protegidas por la legislación mexicana en materia de propiedad intelectual e industrial, así como por los tratados internacionales aplicables. Por consiguiente, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución, o difusión de los contenidos del **MICROSITIO WEB**, con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio, sin la autorización del **TITULAR**

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El **USUARIO** se compromete a respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial del **TITULAR**. No obstante, además de poder visualizar los elementos del **MICROSITIO WEB** podrá imprimirlos, copiarlos o almacenarlos, siempre y cuando sea exclusivamente para su uso estrictamente personal.

LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

El **TITULAR** se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida del **MICROSITIO WEB**, sus contenidos, productos o servicios, o por el incumplimiento de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

La relación entre el **USUARIO**, el **MICROSITIO WEB** y el **TITULAR** se regirá por la legislación vigente en los Estados Unidos Mexicanos, específicamente en la Ciudad de México. De surgir cualquier controversia en relación a la interpretación y/o a la aplicación de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, las partes se someterán a la jurisdicción ordinaria de los tribunales que correspondan conforme a derecho en el estado al que se hace referencia.



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización septiembre 2022.