

Política de Uso Aceptable del Servicio de Telefonía Residencial

1. Introducción.

En MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B de C.V., (MAXCOM) queremos que nuestros clientes reciban el mejor servicio posible de telefonía fija residencial. Es por esto que MAXCOM ha adoptado la presente Política de Uso Aceptable (PUA) para el Servicio, mismo que permite un Uso Residencial de Llamadas ilimitadas a teléfonos fijos a los destinos indicados (Aplica para planes MaxConexión).

Esta Política desglosa una guía para ayudar a nuestros clientes a utilizar el Servicio de conformidad con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios y está diseñada para la prevención de fraudes y abusos de nuestro Servicio.

2. Resumen.

El servicio de MAXCOM es un servicio de voz residencial diseñado para procesar y entregar los perfiles de tráfico y los niveles de utilización de los patrones de las llamadas residenciales típicos de nuestros clientes (de aquí en adelante también conocido como uso residencial "normal").

- "Ilimitado" hace referencia a ese tipo y nivel de uso.
- "Típico" se refiere a los patrones de llamadas de al menos 95% de nuestros clientes de un plan de llamadas particular.

Los perfiles y la utilización de tráfico residencial normal no incluyen líneas comerciales ni clase troncal de niveles de servicio que puedan surgir del uso comercial, colectivo, comunitario o fraudulento.

Los planes de Telefonía fija residencial de MAXCOM permiten llamadas ilimitadas a teléfonos fijos en los siguientes territorios: México, Estados Unidos y Canadá (Aplica para planes MaxConexión).

Los planes de MAXCOM son solo para un uso residencial familiar. De conformidad con nuestro Contrato de Prestación de Servicios, ésta Política sirve para prevenir que el uso del servicio de telefonía sea conforme al consumo de un solo hogar acorde a las necesidades personales y no implique uso comercial y para no violar lo acordado en el Contrato de Prestación de Servicios.

MAXCOM puede finalizar la relación con el cliente o puede suspender el plan contratado de inmediato si identifica que el uso de Telefonía va en contra de esta PUA o contra los términos y condiciones establecidos en nuestro Contrato de Prestación de Servicios.

MAXCOM le notificará al cliente a través de un aviso de uso abusivo antes de la suspensión o la finalización de su plan contratado y posiblemente podrá ofrecerle un plan alternativo.

3. Actividades Prohibidas.

Están prohibidas las siguientes actividades:

- Uso de marcadores automáticos.
- Telemarketing, call centers o línea de conferencias.
- Uso compartido del Servicio entre usuarios de diferentes hogares a través de un sistema PBX (conmutador telefónico), centro de llamadas, equipo informático o cualquier otro medio.
- Uso de máquinas de fax para transmisiones masivas o no solicitadas.
- Desvío extenso de llamadas o uso de funciones de desvío de llamadas o conferencias para actuar como puente a otras líneas telefónicas u otros medios de conferencias.
- Uso no residencial, por ejemplo: un negocio en casa, una organización sin fines de lucro, una dependencia o entidad gubernamental o no gubernamental, o cualquier otra empresa o actividad con fines de lucro. Uso para servicios de monitoreo, transmisión de datos o servicios de transcripción.
- Transmisión o recepción de programas a través de medios de teleconferencia, entre otros.
- Transmisión o recepción de material grabado y de comunicaciones que no sean llamadas residenciales entre personas físicas.
- Comercialización, venta o reventa de servicios de telefonía a terceros o cualquier actividad similar sobre el Servicio.
- Llamadas a números que generen ingresos para el cliente o terceros, así como la participación en actividades que puedan generar pagos a un cliente como resultado del uso del Servicio.

- Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el Uso Residencial del Servicio como llamadas frecuentes de corta duración o llamadas a varios números en un periodo corto de tiempo.
- Uso del Servicio o equipos de forma ilegal y/o que viole el Contrato de Prestación de Servicios.
- Usar algún medio automático para manipular el Servicio.

4. Validación de cumplimiento.

Nos reservamos el derecho de revisar su cuenta y tomar medidas adicionales, incluyendo, pero no de manera limitativa, la suspensión inmediata de su servicio, si el uso de la cuenta supera los estándares normales de los clientes típicos del mismo plan de llamadas, no aceptables o perjudiciales para nuestras operaciones o para la capacidad de los demás clientes para usar el servicio. Podremos cobrar el uso anormal con base en comparaciones con los patrones y niveles de uso de los demás clientes que tengan el o los mismos planes. Si determinamos que está haciendo un uso anormal o no permitido, haremos un esfuerzo comercialmente razonable para informarle y brindarle la oportunidad de poder corregir dicho uso no apropiado.

Si le damos la oportunidad de corregir sus patrones de uso anormal y no se ajusta inmediatamente al uso normal, podremos ejercer nuestro derecho de transferir su servicio a un plan más apropiado, aplicar las tarifas correspondientes de ese plan, implementar otras limitaciones o suspender o cancelar su servicio, con o sin previo aviso. Si consideramos que nuestro servicio ha sido usado para un fin ilegal, podemos terminar el servicio de inmediato con o sin previo aviso y/o enviar la comunicación y otra información relevante a las autoridades apropiadas para su investigación y enjuiciamiento. Nos reservamos todos los derechos legales.