

Política de Uso Justo aplicable a los servicios de telecomunicaciones Vuelacom (PUJ)

Este documento tiene la finalidad de que nuestros usuarios conozcan las condiciones de uso de los planes que hayan adquirido, ya que las ofertas comerciales de beneficios que ofrece Vuelacom al público consumidor, tienen medidas que deben conocer nuestros usuarios a fin de cuenten con una mejor experiencia en su servicio.

Red Vuelacom

La red que actualmente utiliza Vuelacom para ofrecer sus servicios de telecomunicaciones, pueden proveerse mediante tecnología 3G, 4G, 4.5G LTE y con escalabilidad a 5G a nivel nacional.

Lo anterior, se traduce en una conectividad y transmisión de datos de excelente calidad y velocidad, lo que permitirá que nuestros usuarios puedan tener las mejores experiencias en las actividades de carga y/o descarga que estén realizando durante la vigencia de su servicio

Para conocer la cobertura actual de Vuelacom, visita: [*]

Velocidades de transmisión de datos

Las velocidades de transmisión de datos son variables, ya que dependerán de la infraestructura instalada en la zona de cobertura, la cantidad de dispositivos conectados en ese momento a la red, la ubicación geográfica y/o por causas no imputables a Vuelacom, tales como, de forma enunciativa más no limitativa: casos fortuitos (manifestaciones, huelgas, delitos en contra de vías de comunicación, entre otros) y/o fuerza mayor (lluvias, granizo, terremotos, temblores, incendios, entre otros).

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

Limitantes de velocidad

Los planes que ofrece Vuelacom pueden ser de Internet ilimitado o limitado, los cuales dependerán de los términos y condiciones de cada uno de ellos, es decir, hay planes en los que nuestros usuarios podrán tener navegación continua durante la vigencia del plan o bien,

que cuenten con una bolsa de datos asignada y, una vez agotada el usuario deberá realizar adquirir un nuevo plan para seguir disfrutando de su servicio.

Lo anterior no es aplicable si el usuario tiene una carga recurrente o adquirió un plan en modalidad pospago, no obstante, en caso de que se agote su canasta de datos (si no es ilimitado), el usuario podrá optar en:

- i Esperar a que se renueve su plan o,
- ii Contratar un plan para tener servicio hasta que se renueve su plan pospago o carga recurrente.

Para el caso de que los planes tengan Internet ilimitado, se dispone de una bolsa de datos a máxima velocidad (1* o según el plan contratado). Al agotarse esta bolsa, el usuario podrá seguir navegando durante la vigencia del plan bajo un esquema Best Effort, con una reducción gradual de velocidad máxima de hasta 128 Kbps.

Lo anterior, dependerá de cada uno de los planes que oferte Vuelacom de tiempo en tiempo. Para mayor información de cada uno de ellos, consulte: www.vuelacom.com

Minutos y mensajes de texto (SMS)

Los planes Vuelacom tendrán una bolsa de minutos y SMS, los cuales podrá consumir durante su vigencia y también, incluyen una canasta para uso en Estados Unidos y Canadá sin costo adicional alguno. Asimismo, la cantidad de minutos y SMS dependerán del plan contratado, ya sea en modalidad prepago o pospago.

Usos Prohibidos

Vuelacom tendrá el derecho de suspender la línea aún y cuando el Usuario cuente con un paquete de beneficios activo siempre y cuando se detecte la realización de las siguientes actividades:

- Tráfico irregular en llamadas, SMS y datos. Esto quiere decir que el consumo del usuario presume que el servicio lo está utilizando en actividades comerciales, tales como centro de atención telefónica, envío masivo de mensajes de texto, café Internet o similares, entre otros.
- El usuario haya utilizado el servicio para uso compartido entre distintos usuarios de diferentes domicilios (o a través de una red local - switch).
- El usuario haya utilizado el servicio para máquinas de transmisión masiva, máquina a máquina o Internet de las Cosas (IoT).
- El usuario haya hecho uso del servicio con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización de la autoridad y en incumplimiento a lo establecido en las leyes aplicables y vigentes.

- Cuando se detecte cualquier esquema de uso del servicio que no concuerde con un uso residencial.
- Cuando se utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- Si el usuario hace uso de su servicio por más de 30 días en Estados Unidos y Canadá, sin generar tráfico en territorio nacional.

La línea se podrá reactivar una vez que el usuario haya demostrado el cese de las actividades anteriormente señaladas.

Para más información, vea el Contrato de Adhesión en Modalidad Pospago y el Contrato de Adhesión de Internet en Casa, que puedes consultar en www.vuelacom.com

Limitante de servicios

Por temas de seguridad y en aras de colaborar con la justicia, ningún usuario podrá adquirir más de 5 (cinco) SIM's por evento, en ningún punto de venta autorizado físico o digital. En caso de requerirse un volumen superior al antes señalado, por favor contactar al siguiente correo: 

Tarifas

Todas nuestras tarifas se encuentran debidamente registradas ante el órgano regulador.

Para mayor información consulte: <https://tarifas.ift.org.mx/>