



Bestel.

bestel.com.mx

Política de Uso Justo del Servicio de Telefonía Empresarial



Resumen. En Bestel queremos que todos nuestros clientes reciban el mejor servicio de telefonía fija empresarial al mejor precio. Los planes ilimitados de telefonía de Bestel permiten llamadas ilimitadas a teléfonos fijos o móviles en todo México, Estados Unidos y Canadá, no incluye Cuba, destinos satelitales, ni algunos destinos y servicios especiales, que pueden ser consultados en el Detalle de Cargos no Incluidos del presente registro, así como en los Términos y condiciones en la página de Bestel www.bestel.com.mx

Los planes de Bestel son sólo para un uso empresarial de oficina. De conformidad con nuestro Contrato de Prestación de Servicios, esta PUJ existe para prevenir que el uso del Servicio sea conforme al consumo de una empresa y que sea acorde a sus necesidades propias. Es decir, queda totalmente prohibido a EL CLIENTE revender y/o comercializar los Servicios que presta Bestel.

Bestel puede, a su elección, finalizar la relación con EL CLIENTE o puede suspender su plan de inmediato si determina que el uso de Telefonía va en contra de esta PUJ o contra los términos y condiciones establecidos en nuestro Contrato. Bestel le enviará un aviso de uso abusivo antes de la suspensión o la finalización de su plan y, si corresponde, Bestel podrá ofrecerle un plan alternativo.

Introducción y Objeto. En "Bestel" deseamos que nuestros CLIENTES reciban el mejor servicio de telefonía empresarial posible. Esta PUJ constituye una guía para ayudar a nuestros CLIENTES a utilizar el Servicio de conformidad con lo establecido en el Contrato. De igual forma está diseñada para prevenir fraudes y abusos de nuestro Servicio.

Definiciones.

Los términos que sean utilizados con mayúsculas inicial, o en Mayúsculas, tendrán el significado definido en las presente Política.

3.1 Domicilio del CLIENTE: se refiere a la dirección a la cual corresponde el domicilio señalado para la prestación del Servicio.

3.2 CLIENTE: significa la persona física o moral titular del Contrato.

3.3 Contrato: significa el Contrato Marco de Prestación de Servicios celebrado entre Bestel y EL CLIENTE.

3.4 Excesivo: se considera cualquier uso del Servicio que no corresponda con el promedio de los patrones de llamadas que tiene al menos el 95% de los clientes empresariales de Bestel.

3.5 Horario laboral: El comprendido entre las 9 y las 19 horas.

3.6 IFT: se refiere el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

3.7 Bestel: es el concesionario que presta los servicios de telecomunicaciones contratados por EL CLIENTE, y que según el caso podrá ser Operbes S.A. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V. y su comercializador Servicios Telum, S.A. de C.V. o México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V. según corresponda de acuerdo al contrato celebrado por el Cliente.

3.8 Partes: significan EL CLIENTE y Bestel.

3.9 PUJ: significa la presente política de uso justo del Servicio.

3.10 Servicio: se refiere al servicio de telefonía para Uso Empresarial.

3.11 Uso Empresarial: uso del Servicio conforme al consumo de oficinas de una empresa y que sea acorde a las necesidades de sus miembros.

Actividades Prohibidas. Están prohibidas las actividades que a continuación se enlistan de forma enunciativa más no limitativa:

- Uso de marcadores automáticos.
- Telemarketing u operaciones de centros de llamadas (call centers) o línea de conferencias.
- Uso compartido del Servicio entre usuarios de diferentes empresas 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.
- Transmisión o recepción de programas a través de medios de teleconferencia, entre otros
- Transmisión o recepción de material grabado.
- Transmisión o recepción de comunicaciones con diálogo en vivo entre personas físicas.
- Comercialización, venta, o reventa de servicios de telefonía a terceros o cualquier actividad similar sobre el Servicio.
- Llamadas a números (ya sea en forma única, secuencial o automática) que generen ingresos para el EL CLIENTE o terceros, así como la participación en actividades que puedan generar pagos a un CLIENTE como resultado del uso del Servicio (por sus términos en inglés: by pass, call back).
- Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el Uso Empresarial del Servicio (por ejemplo, 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.
- Usar 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.

Verificación de cumplimiento. Para vigilar el cumplimiento de esta PUJ, Bestel NO PODRÁ MONITOREAR EL CONTENIDO DE LAS CONVERSACIONES TELEFÓNICAS DE SUS CLIENTES. Bestel utiliza diversas herramientas y técnicas estándar de la industria para garantizar el cumplimiento de esta PUJ y del Contrato.

Cuando la cuenta del CLIENTE presente patrones de llamadas que no se apeguen al Uso Empresarial de oficinas contratado (como, por ejemplo, llamadas Excesivas o uso anormal de larga distancia o cantidad de números diferentes marcados), Bestel podrá verificar a detalle los patrones de llamadas y los volúmenes de tráfico para verificar si se ha incumplido el Contrato o esta PUJ, para identificar, entre otros supuestos:

- La cantidad acumulada de números telefónicos distintos marcados.
- La cantidad de llamadas Excesivas realizadas, así como la cantidad acumulada de minutos utilizados en llamadas salientes.
- Llamadas Excesivamente largas a un número específico.
- La proporción relativa de los destinos de las llamadas fuera del Área de Servicio Local o bien, llamadas de larga distancia internacional, mundial, o a teléfonos celulares.
- Las llamadas Excesivas al mismo número de teléfono de destino, lo que podría suponer la utilización de un equipo de desvío de llamadas automático o de puente de línea de conferencia.
- Las llamadas entrantes Excesivas.
- Llamadas Excesivas realizadas de corta duración.
- Un volumen Excesivo de llamadas terminadas y reiniciadas de un modo consecutivo, que en total resultan en duración Excesiva de llamadas durante un período específico.
- La manipulación del Servicio para permitir el uso del mismo en una ubicación distinta a la especificada en la Orden de Instalación.
- Cualquier otro patrón de llamadas Excesivas que permita presumir un intento de evadir los esfuerzos de Bestel por hacer cumplir esta PUJ.

Puede haber otros patrones de llamadas para determinar el uso permitido al amparo del Contrato

Bestel tomará en cuenta cualquier posible actividad ilícita, abusiva o Excesiva por parte del CLIENTE en el momento de verificar si existen posibles violaciones a esta PUJ.

Los perfiles y la utilización de tráfico empresarial no incluyen líneas troncales para un uso fraudulento, o cualquier otro que no sea acorde al uso permitido por el Contrato

Alcance legal. De conformidad con el Contrato, lo previsto en esta PUJ regula el buen uso del Servicio, por lo que es obligatorio para el CLIENTE usar el Servicio en los términos y condiciones contenidos en el Contrato y la presente PUJ.

Conforme a lo acordado en el Contrato, cuando el CLIENTE incumpla esta PUJ, Bestel podrá suspender el Servicio y, en su caso, ofrecer al CLIENTE un plan o paquete alternativo que cubra sus necesidades. De igual forma, Bestel podrá terminar el Contrato en los términos que el mismo establece.

Bestel se reserva el derecho de modificar esta PUJ en cualquier momento; dichas modificaciones entrarán en vigor a partir de su actualización en los registros tarifarios, así como su publicación en el sitio web www.bestel.com.mx

El CLIENTE se obliga a consultar la PUJ regularmente para asegurarse de que sus actividades se ajusten a la versión vigente.

Si el CLIENTE no está de acuerdo con los términos de esta PUJ deberá suspender inmediatamente el uso del Servicio y contactar a Bestel para dar por terminado el Servicio conforme a lo establecido en el Contrato

Cómo ponerse en contacto con el Concesionario

Para cualquier pregunta con respecto a este PUJ o avisos de cancelación, le pedimos contactar a su Ejecutivo de servicio a clientes o llamar al 01800-120-6000.