

APÉNDICE 15.2

TÉRMINOS COMERCIALES Y ESTRUCTURAS TARIFARIAS

CONECTIVIDAD SIM ALTÁN

El presente documento es el Apéndice 15.2 “Términos Comerciales y Estructuras Tarifarias CONECTIVIDAD SIM ALTÁN” al que se refiere el Anexo 15 “Servicio CONECTIVIDAD SIM ALTÁN” del Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones (junto con sus Anexos y Apéndices, el “Contrato”) celebrado entre las Partes el [●] de [●] de [●]. Los términos con inicial mayúscula que se utilizan en el presente Apéndice tienen el significado que se les atribuye en el Contrato o en el propio Anexo 15 “Servicio CONECTIVIDAD SIM ALTÁN” o este Apéndice, según corresponda. Para la interpretación del presente Apéndice, las Partes se sujetarán a lo estipulado en la cláusula 1.4 del Contrato.

PRIMERA. Objeto y consideraciones generales

1.1. El presente Apéndice tiene como objeto establecer los términos comerciales y las Estructuras Tarifarias acordados entre Altán y el Cliente para la prestación del Servicio de Conectividad SIM ALTÁN, compuesto por (i) el Servicio de conectividad móvil que podrá ser comercializada dentro y fuera de Cobertura, en adelante “Movilidad”; y/o (ii) el Servicio de conectividad en ubicación determinada sobre la Cobertura de Altán, en adelante “Internet Hogar y Telefonía”; y (iii) otros Servicios distintos a servicios de telecomunicaciones, en adelante “Servicios No Regulados”.

1.2. Los Servicios CONECTIVIDAD SIM ALTÁN contempla dos esquemas:

- a) Conectividad Total, el cual incluye todos los Servicios No Regulados señalados en la Cláusula Tercera del presente Apéndice.
- b) Conectividad Intermedia, el cual incluye la combinación de alguno o algunos de los Servicios No Regulados, según las reglas específicas de utilización definidas para el Producto correspondiente en el Apéndice 15.3 “Tarifas Conectividad SIM Altán”.

1.3. Consideraciones Generales:

- a) Todas las Tarifas de los Servicios mencionados en el presente Apéndice, así como sus vigencias y las unidades de medida estarán expresadas en el Apéndice 15.3 “Tarifas CONECTIVIDAD SIM ALTÁN”. El Cliente reconoce y acepta recibir actualizaciones (de manera enunciativa más no limitativa la adición o modificación) de los Productos en la Plataforma Web de Tarifas. Dichas actualizaciones no implicarán cambios en los términos y condiciones de los Productos que se encuentren dentro de su Periodo de Validez y Periodo de Comercialización, salvo que el Cliente las acepte a través de la Plataforma Web de Tarifas.

Asimismo, el Cliente acepta y reconoce que: i) para algunos Productos, según la planificación comercial del Cliente, será necesario su aceptación a través de la Plataforma Web de Tarifas, a la cual únicamente el Cliente podrá ingresar con su usuario y contraseña; ii) adicional a la aceptación en la Plataforma Web de Tarifas, el Cliente deberá

solicitar la configuración del Producto a través de los medios que Altán señale para tales efectos; iii) a partir de dicha aceptación y solicitud de configuración de los Productos se seguirá el proceso establecido en el Anexo 1 “Facturación y Garantías”.

- b) La facturación del Servicio CONECTIVIDAD SIM ALTÁN se realizará de acuerdo con lo descrito en el Anexo 1 “Facturación y Garantías”.
- c) La prestación del Servicio CONECTIVIDAD SIM ALTÁN es para un uso homogéneo del mismo y con las reglas generales de priorización, conforme a las previsiones de tráfico mencionadas en el Apéndice 15.6 “Proyecciones CONECTIVIDAD SIM ALTÁN”.
- d) De conformidad con lo establecido en la Cláusula 14.2 del Contrato, las modificaciones sustanciales a este Apéndice deberán ser aprobadas por el IFT previo a que sean válidas y surtan efectos.
- e) En caso de un incremento en las Tarifas, Altán publicará las nuevas Tarifas de acuerdo con lo establecido en el Apéndice 15.3 “Tarifas CONECTIVIDAD SIM ALTÁN”, sin embargo, las nuevas Tarifas serán aplicables y tendrán efectos transcurridos 30 (treinta) Días desde la fecha en que Altán las publique en la Plataforma Web de Tarifas.

1.4. Las siguientes definiciones aplican de forma general al Servicio CONECTIVIDAD SIM ALTÁN:

- a) **“Cambios de vinculación de eNB”**: son los cambios que ocurren en la vinculación del eNB y el Router LTE (IMEI) registrados en la contratación del Servicio de Internet Hogar y Telefonía.
- b) **“Ciclo Individual”** es la vigencia de los Productos asociados en cada momento a un Usuario Final.
- c) **“Consumo Excedente”** es la cantidad de SMS, Voz y/o Datos, a la misma velocidad del Producto, que el Usuario Final consuma dentro del Ciclo Individual una vez superadas las Cuotas del Servicio correspondiente incluidas en el Producto.
- d) **“Consumo Excedente a Velocidad Reducida”**, es la cantidad de Datos que el Usuario Final podrá consumir una vez superado el Volumen o la Cuota de Datos definido en el Producto, dentro del Ciclo Individual, y a una Velocidad limitada.
- e) **“Cuota de Datos”** es la cantidad de Datos incluida en el Producto que el Usuario Final podrá utilizar dentro del Ciclo Individual, sin limitación de la Velocidad de navegación.
- f) **“Familia oferta”** es la categorización de Productos que comparten ciertas características, similitudes o que guardan algún tipo de relación entre sí.
- g) **“Periodo de Comercialización”** es el periodo en el cual los Productos están disponibles para su activación.

- h) **“Periodo de Validez”** se refiere al periodo en el cual se mantienen aplicables las condiciones del Producto comercializado a un Usuario Final, con independencia de que haya vencido el Periodo de Comercialización.
- i) **“Plataformas de servicio al Cliente”** es el Tráfico Saliente de Voz cursado por el Usuario Final cuyo destino sea el centro de atención del Cliente (call center), o las plataformas de servicio del Cliente (buzón de voz, IVR, marcaciones cortas, entre otras).
- j) **“Porcentaje de Consumo Fuera de Huella Altán”** es, en el caso del servicio de Movilidad, el valor resultante de dividir, el consumo total de cada Producto en Servicio de Usuario Visitante, considerando únicamente el Tráfico fuera de Cobertura de la Red Compartida, entre su consumo total en territorio nacional.
- k) **“Portabilidad numérica”** es el servicio que le permite al Usuario Final conservar su número telefónico, al cambiar de operador. No aplicará cuando se esté prestando únicamente el Servicio de Internet Hogar.
- l) **“Producto”** es una Estructura Tarifaria de Datos, Voz y/o SMS, aplicada a un Usuario Final y que, por tanto, tiene un Ciclo Individual asociado.
- m) **“Velocidad”**, es la velocidad máxima de navegación de Datos Downlink del Producto asociado a cada Usuario Final.

1.5. El Tráfico de Datos, Voz y SMS iniciado o recibido por los Usuarios Finales del Cliente se clasifica, para efectos de tarificación, en dos tipos en función de la red que lo curse:

- a) **“Tráfico en Cobertura”**, es el tráfico iniciado o recibido en la Cobertura de la Red Compartida, es decir, aquel tráfico de Datos, Voz y SMS que hace uso de los recursos de la red de acceso radio compuesta por los eNB de Altán.
- b) **“Tráfico fuera de Cobertura”**, es el tráfico iniciado o recibido en otras redes distintas de la Red Compartida, tanto nacionales como internacionales. El Tráfico fuera de Cobertura, puede ser a su vez de 2 (dos) tipos:
 - i) Servicio de Usuario Visitante, tanto para Datos, Voz y SMS.
 - ii) Roaming Internacional, tanto para Datos, Voz y SMS.

1.6. El Tráfico de Voz y SMS iniciado o recibido por los Usuarios Finales del Cliente se clasifica, para efectos de tarificación, en dos tipos en función del sentido del tráfico:

- a) **“Tráfico Saliente”**, es el tráfico que el Usuario Final inicia y que termina dentro o fuera de la Cobertura de la Red Compartida. Las Tarifas de Tráfico Saliente no incluyen en ningún caso los Servicios de Tarificación Adicional.

- b) **“Tráfico Entrante”**, es el tráfico que el Usuario Final recibe dentro o fuera de la Cobertura de la Red Compartida. Este tráfico no será facturado a los Clientes cuando se recibe dentro de la Cobertura de la Red Compartida y/o en Servicio de Usuario Visitante.

1.7. Adicionalmente, el Tráfico Saliente de Voz y SMS, así como el Tráfico de Datos, tendrán la consideración a efectos de tarificación de “Tráfico Nacional” cuando utiliza exclusivamente redes nacionales según se define a continuación:

- a) **“Tráfico de Voz y SMS Nacional”**, es el tráfico de Voz y SMS que el Usuario Final origina y que termina en redes nacionales, incluyendo tanto la Cobertura de la Red Compartida, como la cobertura de otras redes nacionales que los Usuarios Finales del Cliente pueden utilizar al amparo de los acuerdos de Usuario Visitante que Altán tiene suscritos con concesionarios nacionales.
- b) **“Tráfico de Datos Nacional”**, es el tráfico de Datos que el Usuario Final origina en redes nacionales, incluyendo tanto la Cobertura de la Red Compartida, como la cobertura de otras redes nacionales que los Usuarios Finales del Cliente pueden utilizar al amparo de los acuerdos de Usuario Visitante que Altán tiene suscritos con concesionarios nacionales.

1.8. El tráfico de Datos será contabilizado por sesiones de Datos sumando el tráfico cursado por el Usuario Final en downlink (DL) y uplink (UL).

1.9. El tráfico de Voz será contabilizado por minutos.

1.10. El tráfico de SMS será contabilizado por eventos de hasta 160 caracteres alfanuméricos. Los SMS no incluyen servicios masivos de distribución de mensajes, generados por aplicaciones hacia personas y terminados en números de Usuarios Finales (en adelante “A2P”). El tráfico A2P no forma parte del presente Apéndice.

1.11. 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.

1.12. 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 Cliente se hace responsable de evitar el mal uso del Servicio de Voz impidiendo, sin limitaciones, prácticas como simboxing o bypass.

1.13. Altán proveerá el Servicio de Internet Hogar y Telefonía con las velocidades máximas establecidas en la Tabla 1. En cualquier caso, la velocidad del Servicio está sujeta a condiciones particulares, incluyendo, sin limitar, la ubicación del Usuario Final, las características del Router LTE y la utilización de la Red Compartida.

1.14. Un Usuario Final sólo podrá disfrutar del Servicio Internet Hogar y Telefonía si está conectado a los eNB y al Router LTE (IMEI) que el Cliente le haya vinculado en la contratación. El Cliente instruye expresamente a Altán a suspender el Servicio a un Usuario Final cuando se detecte que el tráfico se está produciendo desde un eNB o Router distintos de los vinculados.

Ap. Términos Comerciales y Estructuras Tarifarias Servicio Conectividad SIM Altán

SEGUNDA. Estructura Tarifaria Productos Empaquetados La Tarifa se establece para cada paquete definido que incluye una determinada Cuota de Datos, Minutos de Voz y/o SMS para el consumo de cada Usuario Final en un Ciclo Individual según las reglas específicas de utilización y definidas para el Producto en el Apéndice 15.3 “Tarifas CONECTIVIDAD SIM ALTÁN”.

2.1. Altán se encargará de diseñar y mantener un portafolio de Productos y promociones para su comercialización, procurando que este portafolio indicativo responda a las necesidades del mercado y las dinámicas competitivas.

2.2. Los Servicios y condiciones incluidos en cada Producto serán detallados en el Apéndice 15.3 “Tarifas CONECTIVIDAD SIM ALTÁN”.

2.3. Las Tarifas asociadas a cada Producto incluyen: las llamadas a Plataformas de servicio al Cliente, la Portabilidad numérica, los Cambios de vinculación de eNB para el Servicio de Internet Hogar y Telefonía, y alguno o algunos de los Servicios No Regulados de la Cláusula Tercera.

2.4. El Cliente podrá comercializar cada Producto durante el Periodo de Comercialización según se define en el Apéndice 15.3 “Tarifas CONECTIVIDAD SIM ALTÁN”.

2.5. Los Productos, condiciones y Tarifa se actualizarán por Altán para mantener la competitividad en el mercado:

- a) Los Productos comercializables bajo este esquema, junto la Tarifa con Periodo de Comercialización y Periodo de Validez, se registrarán por Altán en el Apéndice 15.3 “Tarifas CONECTIVIDAD SIM ALTÁN”.
- b) En cualquier momento Altán podrá retirar del Apéndice 15.3 “Tarifas CONECTIVIDAD SIM ALTÁN” aquellos Productos que considere necesario. Estos Productos dejarán de ser comercializables para nuevas altas totales o activaciones. No obstante, si existieran Usuarios Finales que tienen contratados estos Productos, Altán se compromete a mantener las condiciones para la renovación del Ciclo Individual hasta extinguir el Periodo de Validez originalmente previsto para el Producto.

2.6. Altán facturará al Cliente una Tarifa que no incluye los impuestos aplicables en su caso, los cuales deberán ser pagados por el Cliente de conformidad con las Leyes Aplicables.

2.7. En el caso del Servicio de Movilidad, la Tarifa dependerá del Porcentaje de Consumo Fuera de Huella Altán que se realice en cada Producto.

2.8. Las Partes acordarán las medidas de gestión para el uso adecuado del Servicio de Usuario Visitante, de conformidad con el Apéndice 15.1 “Alcance Técnico CONECTIVIDAD SIM ALTÁN”.

2.9. El Cliente podrá comercializar bajo la Estructura Tarifaria Productos Empaquetados los Productos incluidos en la Tabla 1 siguiente:

Familia Oferta		Producto		Anexo de detalle de condiciones		Tarifa para Productos	Tarifa para Productos
----------------	--	----------	--	---------------------------------	--	-----------------------	-----------------------

	Esquema/Servicio		Velocidad del Producto (Mbps)		Servicios No Regulados incluidos	con Porcentaje de Consumo Fuera de Huella <= [•]	con Porcentaje de Consumo Fuera de Huella > [•]
[•]	[•]	[•]	[•]	[•]	[•]	[•]	[•]

Tabla 1. Productos.

Una vez alcanzados los volúmenes o límites establecidos para los servicios de Voz y SMS salientes en el Producto contratado para un Usuario Final, dentro de la duración de su Ciclo Individual, será necesario activar un nuevo Producto o adquirir un paquete de Consumo Excedente de la Tabla 2. En el caso del servicio de Datos, será necesario activar un nuevo Producto de los mencionados en la Tabla 1 anterior, adquirir un paquete de Consumo Excedente de la Tabla 2, o bien solicitar la activación de alguna de las modalidades de Consumo Excedente a Velocidad Reducida incluidas en la Tabla 3, para reestablecer el servicio.

2.10. Los paquetes de Consumo Excedente disponibles para la Estructura Tarifaria Productos Empaquetados son los indicados en la Tabla 2 siguiente:

Familia Oferta	Esquema/Servicio	Paquete de Consumo Excedente	Anexo de detalle de condiciones	Tarifa para Paquetes de Consumo Excedente con Porcentaje de Consumo Fuera de Huella <= [•]	Tarifa para Paquetes de Consumo Excedente con Porcentaje de Consumo Fuera de Huella > [•]	Producto al que aplica
[•]	[•]	[•]	[•]	[•]	[•]	[•]

Tabla 2: Paquetes de Consumo Excedente.

2.11. El Cliente podrá elegir para cada Producto una de las siguientes modalidades de Consumo Excedente a Velocidad Reducida que se detallan en la Tabla 3 siguiente:

Modalidades de Consumo Excedente a Velocidad Reducida					
Esquema/Servicio	Velocidad (Kbps)	Anexo de detalle de condiciones	Cantidad de Datos (GB)	Tarifa (MXN / GB)	Producto al que aplica
[•]	[•]	[•]	[•]	[•]	[•]
...

Tabla 3: Modalidades de Consumo Excedente a Velocidad Reducida.

TERCERA. Servicios No Regulados

3.1. Altán pondrá a disposición del Cliente el siguiente catálogo de Servicios No Regulados, cuyos detalles, montos, limitantes, términos y condiciones se especificarán en un contrato por separado (el “Contrato Marco de Servicios No Regulados”) y sus correspondientes Anexos que se celebren entre las Partes. El Cliente podrá optar, a su entera discreción, por uno o más de los mismos, pudiendo adquirir todos en su conjunto. El plazo aplicable a los Servicios No Regulados se especificará en el Anexo 15 “Servicio CONECTIVIDAD SIM ALTÁN” del Contrato.

3.1.1. Plataformas para la Gestión de la relación con Usuarios Finales y/o su Ciclo de Vida (Alta/Modificación/ Baja)

Altán podrá poner a disposición del Cliente una o varias plataformas que permiten la gestión de la relación con sus Usuarios Finales (CRM, del inglés *Customer Relationship Management*) y/o su Ciclo de Vida a nivel mayorista y minorista. La definición de las plataformas ofrecidas se realizará dependiendo de las necesidades y alcances de la gestión que el Cliente quiera realizar a este respecto. Lo anterior estará sujeto a los términos y condiciones que se prevean en el anexo correspondiente del Contrato Marco de Servicios No Regulados.

3.1.2. Plataformas para la Gestión y Soporte del negocio Minorista

Altán podrá poner a disposición del Cliente una o varias plataformas que permiten la gestión y soporte del negocio minorista, con funcionalidades para el soporte de procesos como, por ejemplo: gestión de inventarios físicos y lógicos, gestión de diferentes canales y fuerza de ventas, gestión de facturación minorista, entre otros. La definición de las plataformas ofrecidas se realizará dependiendo de las necesidades y alcances de la gestión que el Cliente quiera realizar a este respecto. Lo anterior estará sujeto a los términos y condiciones que se prevean en el anexo correspondiente del Contrato Marco de Servicios No Regulados.

3.1.3. Plataformas para el soporte de portales y aplicaciones móviles de autogestión de Usuarios Finales y/o de comercio electrónico

Altán podrá poner a disposición del Cliente una o varias plataformas que permiten la habilitación, publicación, operación y soporte de portales y aplicaciones móviles de autogestión de usuarios finales, que le permita al Cliente automatizar, para sus Usuarios Finales, las interacciones o funcionalidades que el Cliente quiera disponer en las mencionadas plataformas.

De forma equivalente, Altán podrá disponer al Cliente una o varias plataformas que permiten la habilitación, publicación, operación y soporte de portales y aplicaciones móviles de comercio electrónico, que le permita al Cliente automatizar, para sus Usuarios Finales, los procesos de venta que el Cliente quiera disponer en las mencionadas plataformas.

La definición de las plataformas ofrecidas se realizará dependiendo de las necesidades, funcionalidades y alcances que el Cliente quiera realizar a este respecto. Lo anterior estará sujeto a los términos y condiciones que se prevean en el anexo correspondiente del Contrato Marco de Servicios No Regulados.

3.1.4. Servicios de cobranza de Recargas relativas a los Servicios Minoristas de Telecomunicaciones

Altán podrá poner a disposición del Cliente el acceso a los servicios de cobranza de recarga relativas a los Servicios Minoristas de Telecomunicaciones, a fin de permitir a los Usuarios Finales del Cliente el acceso a un mayor número de puntos de recarga. Lo anterior estará sujeto a los términos y condiciones que se prevean en el anexo correspondiente del Contrato Marco de Servicios No Regulados.

3.1.5. Servicios de asesoría y capacitación

Altán pone a disposición del Cliente servicios de asesoría y capacitación que le permita establecer, administrar y desarrollar su negocio, así como un Código de Conducta en materia de Competencia Económica. Lo anterior estará sujeto a los términos y condiciones que se prevean en el anexo correspondiente del Contrato Marco de Servicios No Regulados.

3.1.6. Servicios de atención a Usuarios Finales del Cliente

A solicitud del Cliente, Altán podrá poner a disposición del Cliente el servicio de atención a través de los canales disponibles con que cuente el proveedor independiente (contact center) de soporte de primer nivel a las consultas, solicitudes, atención a fallas y reclamos de los Usuarios Finales del Cliente (Front Office). De forma complementaria, Altán podrá poner a disposición del Cliente los servicios complementarios que permitan dar solución oportuna a las consultas, solicitudes, atención de fallas y reclamos (Back Office) que no puedan ser solucionados por el servicio de soporte de primer nivel. Lo anterior estará sujeto a los términos y condiciones que se prevean en el anexo correspondiente del Contrato Marco de Servicios No Regulados.

3.1.7. Servicio de Plataforma Digital para activación de líneas y productos

Altán podrá poner a disposición del Cliente una Plataforma Digital, entendida como una aplicación o programa diseñado para realizar la activación de líneas y productos de Usuarios Finales desde un equipo electrónico. Lo anterior estará sujeto a los términos y condiciones que se prevean en el anexo correspondiente del Contrato Marco de Servicios No Regulados.

Esta plataforma digital no estará disponible para uso directo del Usuario Final.

3.2. El catálogo de Productos será tarifado de conformidad con lo establecido en la Estructura Tarifaria Productos Empaquetados.

3.3. La adquisición, ejecución y cualquier otro costo relacionado con estos Productos serán responsabilidad exclusiva del Cliente.

3.4. En ningún caso, Altán será responsable de la relación contractual/comercial entre el Cliente y los proveedores y asesores independientes, por lo que el Cliente renuncia irrevocablemente a hacer cualquier reclamo a Altán derivado de lo anterior y se obliga a indemnizar y sacar en paz y a salvo a Altán de cualquier reclamación que pudiera presentar los proveedores y asesores independientes en contra de Altán.

3.5. En adición a lo anterior, Altán pondrá a disposición de los Clientes, equipos terminales y tarjetas SIM bajo un esquema de consignación, sujeto a los términos y condiciones previstos en el Contrato de Consignación de Equipos correspondiente; este último, es independiente del Servicio de Conectividad SIM ALTÁN, por lo que no se considera parte del mismo.

En prueba de conformidad y enteradas de su contenido y alcance legal, las Partes firman por triplicado el presente Apéndice, en la Ciudad de México, el día [●] de [●] de [●].

Altán
ALTÁN REDES, S.A.P.I. DE C.V.

Cliente
[●]

Por: [●]
Cargo: [●]

Por: [●]
Cargo: [●]