



POLÍTICA DE USO JUSTO (“PUJ”)

I. Objetivo.

La presente Política de Uso Justo (PUJ) tiene como finalidad informar a los Clientes de SOFTCELL las condiciones generales aplicables al uso del servicio de acceso a Internet, con el propósito de preservar la calidad, estabilidad y disponibilidad de la red para todos los usuarios, conforme a las disposiciones aplicables y a la infraestructura del operador mayorista Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.

II. Definiciones.

Cliente: Persona física o moral que contrata los servicios de SOFTCELL.

PUJ: Política de Uso Justo.

Best Effort: Esquema en el que la velocidad dependerá de la capacidad disponible de la red.

Equipo terminal: Dispositivo utilizado por el Cliente para acceder al servicio.

Red: Infraestructura operada por Altán Redes.

III. Velocidad de Transmisión de Datos.

SOFTCELL presta sus servicios utilizando la Red Compartida de Altán. Las velocidades de navegación corresponden a velocidades máximas estimadas y podrán variar dependiendo de la cobertura, congestión de la red, tecnología disponible, ubicación geográfica, condiciones ambientales, características del equipo terminal y demás factores ajenos al control de SOFTCELL.

IV. Factores que afectan la velocidad.

La velocidad del servicio puede verse afectada por la intensidad de la señal, el número de usuarios conectados simultáneamente, la saturación de la red, el tipo de dispositivo utilizado y otros factores externos no imputables a SOFTCELL.



V. Monitoreo de los servicios.

SOFTCELL podrá monitorear los patrones de uso relacionados con voz, SMS y datos exclusivamente para detectar conductas que comprometan la estabilidad, seguridad o funcionamiento de la red, respetando en todo momento la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos personales.

VI. Uso no permitido.

Se considera un uso contrario a esta Política: la reventa no autorizada del servicio; el envío masivo o automatizado de SMS; el uso fraudulento o ilícito; la manipulación de equipos para alterar el funcionamiento del servicio; y cualquier actividad que afecte la estabilidad, seguridad o calidad de la red. En estos casos, SOFTCELL podrá restringir, suspender temporalmente o cancelar el servicio conforme al Contrato de Adhesión y la legislación aplicable.

VII. Información del consumo de datos.

El consumo de datos será determinado conforme al plan o paquete contratado. El Cliente podrá consultar su consumo mediante los canales oficiales que SOFTCELL ponga a su disposición.

VIII. Aplicación de la PUJ.

Cuando el Cliente alcance el límite de consumo aplicable al servicio contratado, podrá continuar navegando bajo el esquema Best Effort, sujeto a las velocidades y condiciones publicadas por SOFTCELL, con el fin de preservar la calidad de la red para todos los usuarios.

IX. Reanudación de velocidad completa.

La velocidad completa se restablecerá automáticamente al iniciar el siguiente periodo de facturación o al adquirir una nueva recarga, según corresponda. Si nuevamente se alcanza el límite aplicable, la Política de Uso Justo volverá a operar.



X. Modificaciones.

SOFTCELL podrá actualizar la presente Política cuando existan cambios regulatorios, tecnológicos o comerciales. Toda modificación será publicada en el sitio web oficial.

X. Interpretación.

La presente Política deberá interpretarse conjuntamente con el Contrato de Adhesión, las Tarifas registradas y demás documentos oficiales publicados por SOFTCELL.

XI. Atención a Clientes.

Para cualquier duda relacionada con esta Política de Uso Justo, el Cliente podrá comunicarse a través de los canales oficiales de atención disponibles en <https://softcell.mx>.

ACTUALIZACION: 30 DE JULIO DEL 2026