

Términos y Condiciones
Bienestar 500
50 GB Mensual

I. Beneficios

1. Minutos de Voz

- **Minutos ilimitados** para uso en México, aplicables para llamadas a líneas móviles y fijas **entre cualquier operador móvil virtual de la Red Compartida**.
- **5000 minutos** para uso en México, aplicables para llamadas a líneas móviles y fijas **de otro operador móvil y fijo**.
- **1500 minutos** en modalidad de **roaming internacional**, válidos exclusivamente para llamadas realizadas estando en Estados Unidos y Canadá y con destino a líneas móviles de Red Potencia® o Red Compartida®, así como a otros números de México, Estados Unidos y Canadá.

2. Datos Móviles

- **40.0 GB para navegación libre, utilizables** en México en la zona de cobertura de **Red Potencia®**.
- **10.0 GB para navegación libre, utilizables** en México (en la zona de cobertura de **Red Potencia®**), así como en **Estados Unidos y Canadá bajo cobertura de roaming internacional**.
- **Sí se permite el uso de hotspot o compartición de datos móviles** durante la vigencia del paquete.
- **Redes Sociales ilimitadas incluidas en México:** WhatsApp®, Telegram®, Messenger®, Facebook®, Instagram®, Snapchat® y X® antes Twitter®.
- **3.0 GB para Redes Sociales incluidas en Roaming internacional en Estados Unidos y Canadá:** WhatsApp® y Telegram®.
- Para conocer el detalle de las funcionalidades incluidas en el uso de Redes Sociales, consulte el apartado **Condiciones de Uso de Datos en RRSS**.
- **GB ilimitados** para Redes Sociales participantes estando en México (en la zona de cobertura de **Red Potencia®**).

3. Mensajes de Texto (SMS)

- **Mensajes ilimitados SMS para uso** en México (en la zona de cobertura de **Red Potencia®**).
- **1000 mensajes SMS en roaming internacional**, válidos para envío de mensajes a líneas fijas y móviles de Red Potencia®, Red Compartida®, y otros operadores en México, Estados Unidos y Canadá.

II. Costo y Vigencia

- **Precio final: \$500.00 M.N. (quinientos pesos 00/100 M.N.) IVA incluido.**
- **Vigencia: 30 (treinta) días naturales** contados a partir de la activación del paquete.

III. Restricciones

1. **Acumulabilidad de beneficios:** Los beneficios del paquete **pueden o no** ser acumulables con otros paquetes o promociones, de acuerdo a los términos y condiciones de cada promoción o paquete.
2. **Política de Uso Justo:** La continuidad y/o velocidad de navegación estará sujeta a variaciones conforme a la **Política de Uso Justo** vigente en México puede verse en el siguiente enlace: <https://redpotencia.net/legales/uso-justo>.
3. Después de consumir los datos de la bolsa principal, el USUARIO FINAL podrá continuar utilizando las redes sociales incluidas con velocidad reducida, conforme a las capacidades técnicas de la red y sujeto a las condiciones establecidas en la Política de Uso Justo.

4. **Cargos adicionales por Roaming Internacional:** Se pueden aplicar **cargos adicionales** por el uso de **Roaming Internacional**, conforme a las tarifas establecidas al momento del uso. Es importante que el **USUARIO FINAL** consulte las tarifas de roaming internacional para evitar sorpresas en los costos.
5. **Uso permanente de Roaming Internacional:** Está restringido el uso permanente del servicio de **Red Potencia®** en **Roaming Internacional**. Se entenderá por uso permanente aquel en el que el **Usuario Final** permanezca fuera de México por un período superior a **treinta (30) días naturales consecutivos** sin registrar consumo en México.
- a) En caso de detectarse dicho uso permanente, **Red Potencia®** podrá **suspender temporalmente** los servicios contratados, los cuales serán reanudados una vez que el **Usuario Final** registre consumo dentro de México.
 - b) El servicio de roaming internacional tiene una duración limitada de **30 días naturales**. Si el **Usuario Final** excede este plazo, el servicio será suspendido y la línea pasará al estado **Inactivo**. Para continuar utilizando el servicio fuera del país, el **Usuario Final** deberá realizar una recarga o compra de servicio dentro del período permitido.

6. **Ciclo de Vida de la Línea o Número Asignado**

El **Ciclo de Vida** de una línea bajo la modalidad de **Prepago** consta de **5 estados**: (I) **Activo**; (II) **Tráfico Entrante**; (III) **Inactivo**; (IV) **Cuarentena** y (V) **Cancelación**. Estos estados son los siguientes:

A. Activo

El estado **Activo** incluye tanto a las líneas nuevas como a las líneas existentes que adquieran algún servicio de telefonía móvil en los puntos de venta y/o recarga. Este estado tiene una duración determinada por la vigencia del paquete adquirido por el **USUARIO FINAL**. Mientras la línea esté en este estado, el **USUARIO FINAL** podrá utilizar los saldos disponibles (Paquetes o Planes Prepago, Paquetes Promocionales, MB promocionales, etc.) para acceder a los servicios de voz, datos y mensajes. Aun cuando el saldo se haya agotado, la línea permanecerá en estado activo durante un máximo de **30 días naturales** o hasta la fecha de vencimiento de la última compra, sin que el **USUARIO FINAL** realice una recarga o nueva compra. Pasado este tiempo sin actividad, la línea pasará al estado de **Tráfico Entrante**.

B. Tráfico Entrante

El estado **Tráfico Entrante** tiene una duración de **60 (sesenta) días naturales**, comenzando al día siguiente de la fecha de vencimiento de la última compra del servicio de telefonía móvil o desde la activación si no se ha realizado ninguna compra. Durante este periodo, el **USUARIO FINAL** solo podrá recibir llamadas y mensajes de texto (SMS), pero no podrá hacer uso de servicios de navegación por Internet ni originar comunicaciones salientes (voz, datos o SMS). Si el **USUARIO FINAL** posee saldo vigente o saldo promocional, este no podrá utilizarse para servicios salientes hasta que se realice una nueva compra de servicios. Si el **USUARIO FINAL** no realiza ninguna recarga dentro de este periodo, la línea pasará al estado **Inactivo**.

C. Inactivo

Una vez concluido el período de **Tráfico Entrante**, la línea será colocada en estado **Inactivo** por un periodo de **30 (treinta) días naturales**. Durante este tiempo, la línea quedará completamente suspendida, y el **USUARIO FINAL** no podrá realizar ni recibir ningún tipo de comunicación (voz, datos o SMS). Después de este período de suspensión, la línea se considerará abandonada y pasará al estado de **cuarentena**. Se notificará al **USUARIO FINAL** que la línea está próxima a ser desactivada y no podrá recibir más mensajes de SMS.

D. Cuarentena

Si la línea no ha sido reactivada antes de concluir el estado **Inactivo**, entrará en **Cuarentena** por un período de **90 (noventa) días naturales**. Durante este estado, la tarjeta SIM será desactivada, perdiendo toda capacidad de comunicación. El **USUARIO FINAL** podrá solicitar la reactivación temporal de la línea llamando al servicio de atención a clientes, lo cual le permitirá usarla por un día más, hasta las 23:59 horas del mismo día de la reactivación. El **USUARIO FINAL** deberá realizar una

recarga inmediata el mismo día de la reactivación para evitar que la línea se desactive de nuevo. Si no se realiza la recarga o nueva compra, la línea pasará al estado de **Cancelación**.

E. Cancelación

Una vez transcurridos los **90 días** del estado **de cuarentena**, y si el **USUARIO FINAL** no ha realizado ninguna compra de servicio, la línea será **cancelada** y se perderá para el **USUARIO FINAL**. El número será incluido en la base de datos de números disponibles para su reasignación a otro **USUARIO FINAL**, conforme a los plazos establecidos por la normatividad vigente.

Salvo en el caso de que existan paquetes contratados por el **USUARIO FINAL** con servicios y vigencia definida, para los servicios de prepago bajo la modalidad de compra de saldo de tiempo aire que se pueda utilizar en cualquier servicio que utilice el usuario final, con una vigencia abierta, es decir, que aún no haya caducado, la cancelación del servicio sólo procederá una vez que el **Red Potencia®** verifique que no existe saldo pendiente que deba ser consumido, de acuerdo con el artículo 191 fracción XVI de la **LFTR**. En caso de que quede saldo pendiente, la cancelación sólo podrá llevarse a cabo una vez transcurridos **365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales** desde la fecha de vencimiento de dicho saldo.

Para mayor claridad, de lo establecido en la fracción XVI del artículo 191 de la **LFTR** **únicamente resulta aplicable cuando el USUARIO FINAL adquiere saldo de tiempo aire de forma directa (a granel), sin estar vinculado a un paquete o promoción con servicios predeterminados**. Es decir, este supuesto legal se refiere exclusivamente a aquellos casos en los que el **USUARIO FINAL** compra saldo de tiempo aire libre para ser utilizado de forma abierta en cualquier servicio disponible en su línea móvil. **No aplica en el caso de paquetes o promociones que incluyan datos, minutos, mensajes u otros servicios agrupados**, cuyo consumo y vigencia/caducidad están previamente definidos.

IV. Reglas de Aplicación

- La activación del paquete implica la aceptación expresa de estos Términos y Condiciones.
- Este paquete aplica únicamente a **servicios móviles de prepago y equipos homologados o compatibles con la Banda 28**, conforme al listado disponible en: <https://redpotencia.net/telefonía-movil/equipos>.
- No se permite el uso del paquete mediante módems inalámbricos ni dispositivos de tipo IoT o M2M.
- La cobertura está sujeta a disponibilidad en México, Estados Unidos y Canadá. Puede consultarse en: <https://redpotencia.net/telefonía-movil/cobertura>.
- Los términos aquí establecidos están sujetos a lo dispuesto en el Contrato de Adhesión aprobado y registrado ante PROFECO.
- Las tarifas están registradas ante la autoridad competente en materia de telecomunicaciones y están expresadas en Moneda Nacional, incluyendo IVA y podrán ser consultadas en el sitio web de **Red Potencia®**.
- **El usuario podrá consultar el estado de sus servicios y realizar recargas (compras de paquetes) a través del sitio web, aplicación móvil o vía telefónica.**
- Para el adecuado funcionamiento de los servicios contratados, **el Usuario Final deberá seguir los pasos de configuración necesarios**, disponibles en el sitio web oficial de **Red Potencia®**: <https://redpotencia.net/telefonía-movil/configuracion>
- **Red Potencia®** pone a disposición del Usuario Final una herramienta en línea para que éste puede validar previa a la contratación del servicio, la compatibilidad técnica del equipo terminal con los servicios de **Red Potencia®** <https://redpotencia.net/telefonía-movil/equipos>

V. Penalidades

Red Potencia® podrá suspender o cancelar el servicio de forma temporal o definitiva en caso de:

1. Incumplimiento de las **Condiciones de Uso Responsable y/o de Políticas de Uso Justo**.
2. La detección de uso en equipos no compatibles podrá derivar en la suspensión del servicio en el bloqueo inmediato del servicio y/o la terminación anticipada del servicio, sin responsabilidad para **Red Potencia®**
3. Cualquier violación al marco jurídico, y/o por mandamiento de autoridad competente, se podrá suspender el servicio contratado por el Usuario.

VI. Política de Uso Justo

La presente sección de Política de Uso Justo tiene por objeto señalar la definición de éstas y lo que busca Red Potencia® con dichas políticas.

Las Políticas de Uso Justo buscan garantizar la calidad, estabilidad y equidad en el uso de los servicios ofrecidos por **Red Potencia®** para todos los usuarios finales. El uso de los servicios implica la aceptación plena de esta política, por lo que **se recomienda su lectura detenida previo a la contratación**.

1. Uso Personal y Responsable

Los servicios de Red Potencia® están diseñados exclusivamente para **uso personal, individual y a través de un equipo terminal móvil** compatible. El uso debe realizarse conforme a los fines expresamente establecidos en la oferta comercial contratada. **Queda estrictamente prohibido** el uso del servicio para:

1. Fines fraudulentos, comerciales o ilegales.
2. Operar servidores o dispositivos que actúen como tales.
3. Proveer conectividad a otros usuarios o dispositivos mediante cualquier método no autorizado.
4. Uso en dispositivos de tipo **Internet de las Cosas (IoT)** o **comunicación máquina a máquina (M2M)**, salvo autorización expresa por escrito.

2. Compartición de Datos – Hotspot

Algunos planes de Red Potencia® permiten el uso de la funcionalidad conocida como “**Hotspot**” para compartir datos móviles con otros dispositivos. **Dicha funcionalidad está sujeta a los datos incluidos en el paquete contratado**. Una vez agotado el volumen de datos asignado, **el servicio podrá ser restringido, degradado o suspendido** hasta el siguiente ciclo de recarga o contratación de un nuevo paquete.

3. Uso Indebido o Ilegítimo del Servicio

Red Potencia® se reserva el derecho de **suspender, cancelar, o denegar la prestación del servicio, de forma temporal o definitiva**, cuando se detecte:

- a) Uso que degrade o perturbe la calidad del servicio o de la red, o afecte negativamente a otros usuarios.
- b) Actividades que generen **consumo anómalo, masivo o inusual** de datos, llamadas o mensajes.
- c) Uso automatizado, repetitivo o no humano, incluyendo el envío masivo de SMS, llamadas o uso de datos tipo **Torrents, Streaming permanente o similares**.
- d) Incumplimiento de las restricciones establecidas para el uso del servicio en **Roaming Internacional**.

4. Cobertura y Compatibilidad

La cobertura de Red Potencia® está sujeta a la infraestructura disponible del operador mayorista. **El servicio puede no estar disponible en ciertas áreas geográficas**, por lo que se recomienda al usuario **verificar previamente la cobertura antes de la activación del servicio**.

Asimismo, el adecuado funcionamiento de los servicios depende de la **compatibilidad del equipo terminal móvil** del usuario con la red de Red Potencia®.

5. Territorialidad del Servicio

Los beneficios incluidos en los paquetes contratados **sólo podrán utilizarse dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos**. El uso fuera del país (Roaming Internacional) está sujeto a condiciones particulares y restricciones.

Los beneficios no podrán compartirse ni utilizarse en más de un dispositivo, ni podrán transferirse

a otro número o usuario.

6. Medidas ante Incumplimientos

En caso de que Red Potencia® detecte un uso contrario a esta Política, podrá adoptar **las medidas necesarias conforme a la legislación aplicable**, incluyendo pero no limitado a:

- a) Suspensión del servicio.
- b) Cancelación definitiva de la línea.
- c) Cobro de penalizaciones o cargos adicionales.
- d) **Ejecución de acciones legales civiles, administrativas y/o penales** en contra del Usuario Final.

VII. Condiciones de Uso de Datos en Redes Sociales (RRSS)

WhatsApp®

Zona de uso: México, Estados Unidos y Canadá.

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar la ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación WhatsApp®.
- Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial WhatsApp®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
- Servicio de llamadas de voz y videollamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
- Visualizar, descargar, compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Canales.
- Cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada en el uso incluido.

Telegram®

Zona de uso: México, Estados Unidos y Canadá

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar la ubicación de cualquier contacto.
- **Uso No incluido:**
- Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Telegram®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
- Servicio de llamadas de voz y videollamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
- Visualizar, descargar, compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Grupos.
- Cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada como incluida.

Messenger®

Zona de uso: México, Estados Unidos y Canadá

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar la ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Messenger®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándose a través de algún estado o mensaje directo.
- El servicio de llamadas de voz y videollamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir la ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Facebook®

Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo.
- Publicación de estado personal o el de cualquier otro usuario.
- Publicación de fotos y videos en el muro utilizando las aplicaciones oficiales.
- Guardar fotos del muro personal o compartidas por cualquier grupo o usuario.
- Dar "me gusta" a alguna historia personal, de un grupo o un usuario.
- Envío de mensajes de texto.
- Recibir notificaciones a través de las aplicaciones oficiales de Facebook®.
- Consultar la ubicación de cualquier usuario.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Facebook®.
- Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
- Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde la aplicación de Facebook® y/o utilizando otras aplicaciones.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándose a través de algún estado o mensaje directo.
- El servicio de llamadas de voz y videollamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir la ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Instagram®

Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar la línea de tiempo personal o de terceros.
- Publicar una foto o video.
- Comentar sobre una foto o video.
- Enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón ("Direct").
- Enviar y recibir fotos o videos a través del buzón ("Direct").
- Publicar y reproducir historias ("Stories").

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Instagram®.
- Carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aún y cuando estos hayan sido compartidos a través de la misma.

- Compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a Instagram® aún y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación.
- Transmisión de video en tiempo real ("Live Video Streaming"); la reproducción de video en tiempo real ("Live Video Streaming") a manera de espectador.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándose a través de un mensaje, publicación, historia o video en tiempo real.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Snapchat®

Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar "Snaps" personales y/o de terceros
- Publicar un "Snap"; comentar un "Snap"
- Enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón ("Chat")
- Enviar y recibir fotos o video a través del buzón ("Chat")
- Reproducir "Historias" o "Memorias"

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Snapchat
- Carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aún y cuando estos hayan sido compartidos a través de la misma
- Compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a "Snapchat" aún y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación
- Transmisión de video en tiempo real ("Live Video Streaming"); la reproducción de video en tiempo real ("Live Video Streaming") a manera de espectador
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándose a través de un mensaje
- Publicación, historia o video en tiempo real
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida

X® (Antes Twitter®)

Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar la línea de tiempo personal o de terceros
- Publicar un tuit; comentar sobre un tuit; dar "me gusta" a un tuit; retuitear un tuit; citar un tuit.
- Envío de mensaje directo
- Recepción de notificaciones
- Publicación o cargue de fotos en la línea de tiempo; descargar fotos
- Compartir ubicación

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación X (antes Twitter)
- Carga y descarga de fotos en aplicaciones distintas a la oficial
- Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, desde la aplicación de Twitter® o utilizando otras aplicaciones
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándose a través de la línea de tiempo o mensaje directo
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida

VIII. Condiciones de Uso Responsable de los Servicios de Red Potencia®

Queda estrictamente prohibido hacer uso de los servicios de voz, SMS y/o datos (incluyendo el uso de redes sociales, mensajería instantánea y/u otros servicios de tipo OTT provistos directamente por Red Potencia® o un tercero), para fines distintos a la **comunicación persona a persona o fines distintos a los definidos en la oferta comercial contratada**.

Se considerará que el usuario incurre en una Práctica Prohibida cuando los servicios sean utilizados:

- a) Con fines de **reventa** o cualquier forma de **explotación comercial sin autorización de la autoridad competente en materia de telecomunicaciones** y/o fuera del marco regulatorio aplicable.
- b) Como líneas de **call center**, para envío de **publicidad, notificaciones o alertas masivas**.
- c) Como **monitor de bebé** (baby phone).
- d) Para la provisión de servicios de **telefonía, mensajería o acceso a Internet público** en casetas, puestos, postes, pedestales u otros establecimientos públicos.
- e) Para el establecimiento de **puertas de enlace tipo bypass**.
- f) Para el envío masivo de **spam, phishing o mensajes análogos**.
- g) Para la transmisión o descarga de datos mediante tecnologías tipo **Torrent o similares**.
- h) Para el acceso o distribución de **contenido en vivo o permanente tipo streaming**.
- i) De cualquier forma que **degrade o perturbe la red de Red Potencia®**, o afecte la experiencia de otros usuarios.
- j) Para **fines fraudulentos, delictivos o ilegales**.
- k) **Uso anómalo** de los servicios. Para paquetes con redes sociales, voz y SMS saliente, se entenderá como uso anómalo aquel que **exceda tres (3) veces la media de consumo general** del producto contratado o que no se apegue a los hábitos razonables de uso esperados.

IX. Medidas ante Uso Indebido

En caso de que Red Potencia® detecte alguna de las prácticas anteriormente mencionadas, podrá:

- Suspender o cancelar **parcial, total, temporal o definitivamente** los servicios y/o beneficios otorgados al usuario.
- Iniciar las acciones **administrativas, civiles y/o penales** conforme a derecho, incluyendo aquellas destinadas a la **reparación de daños y perjuicios**.
- En todos los casos, **Red Potencia® notificará previamente al usuario** sobre la conducta detectada y las acciones a tomar, brindando la oportunidad de presentar su **aclaración** antes de aplicar cualquier sanción.