

Términos y Condiciones

Axtel X-tremo, Axtel TV, Acceso Universal, Planes Axtel y Módulos Axtel.
San Pedro Garza García, N.L., Enero 2017

Los Planes Axtel (Línea Telefónica), Acceso Universal y/o Axtel X-tremo (Internet Banda Ancha más Línea telefónica) y /o Módulos que incluyan llamadas y/o minutos ilimitados, se presentarán a aquellos clientes que tengan contratadas Líneas Axtel de uso residencial o micro y pequeños negocios (en lo sucesivo Cliente); quedando estrictamente prohibido al cliente:

1. La comercialización, venta o reventa de las llamadas locales de servicio medido y los minutos de larga distancia nacional y/o internacional, así como los minutos de llamadas a celular incluidos en su Plan.
2. La comercialización, venta o reventa de aplicaciones sobre el servicio de Internet que se incluye en Acceso Universal y/o en Axtel X-tremo.
3. Prestar servicios de telecomunicaciones o realizar actividades tales como transportar o reoriginar tráfico público conmutado originado en otra ciudad o país, así como realizar actividades de regreso de llamadas (Call-Back) y punteo de llamadas (by-pass).

El Plan Axtel, Acceso Universal o Axtel X-tremo no puede ser contratado para fines comerciales por personas o negocios (incluidos aquellos con operaciones de tipo Centro de Contacto "Call Centers"), por instituciones de ningún tipo ni Revendedores de Servicios (Incluidos los Operadores de Telefonía Pública que utilicen su Línea para trabajar).

En caso de contravenir lo estipulado en los presentes términos y condiciones, el Cliente acepta que AXTEL, S.A.B de C.V. (AXTEL) o la sociedad que se encuentre prestando el Servicio, podrá suspender, retirar o dar de baja la línea que el Cliente contrató, sin ninguna responsabilidad y sin necesidad de declaración judicial, sin perjuicio del derecho de Axtel de exigir el pago de las contraprestaciones pendientes a cargo del Cliente.

El Cliente reconoce y acepta que es requisito indispensable no presentar adeudos vencidos para que el Plan Axtel, Acceso Universal, Axtel X-tremo y/o Módulo aplique y se facture correctamente.

Para el caso de la Larga Distancia Nacional, por disposición oficial y en cumplimiento a la Ley Federal de telecomunicaciones y Radiodifusión a partir del 1º. de enero del 2015, la tarifa por minuto (de Larga Distancia Nacional) a números fijos será de \$0.00. Las llamadas locales y nacionales ilimitadas aplicaran a número fijos. Cada llamada de Larga Distancia Nacional, Internacional y a celulares 044 y 045 generará un evento de llamada local.

Los destinos que aplican dentro de las llamadas internacionales en los paquetes Axtel Acceso Universal, Axtel Plan Todo incluido, Axtel X-tremo, Axtel TV, Axtel Mi Negocio paquete Esencial y en el Módulo Axtel Resto del Mundo son los siguientes:

Países		Códigos
Nacionales	México	Todos los códigos
Norteamérica	Groenlandia	1201 al 1210, 1212 al 1219, 1224,1225, 1228, 1229, 1231,1234,1239, 1240, 1248, 1250 al 1254, 1256, 1260,1262, 1267, 1269, 1270, 1276, 1281, 1283, 1289, 1301 al 1310, 1312 al 1321, 1323, 1325, 1330, 1331, 1334, 1336, 1337, 1339, 1352, 1360, 1361, 1369, 1380, 1385, 1386, 1401 al 1410, 1412 al 1419, 1423, 1424, 1425, 1430, 1432, 1434, 1435, 1438, 1440, 1442, 1443, 1445, 1450, 1464, 1469, 1470, 1475, 1478, 1479, 1480, 1484, 1500, 1500 al 1510, 1512 al 1520, 1530, 1540, 1541, 1551, 1557, 1559, 1561 al 1564, 1567, 1570, 1571, 1573, 1574, 1580, 1585, 1586, 1601 al 1610, 1612 al 1620, 1623, 1626, 1630, 1631, 1636, 1641, 1646, 1647, 1650, 1651, 1660, 1661, 1662, 1667, 1670, 1671, 1678, 1679, 1701 al 1709, 1712 al 1720, 1724, 1727, 1731, 1732, 1734, 1740, 1754, 1757, 1760, 1763, 1765, 1770, 1772 al 1775, 1778, 1780, 1781, 1785, 1786, 1801 al 1807, 1810, 1812 al 1819, 1828, 1830, 1831, 1832, 1835, 1843, 1845, 1847, 1848, 1850, 1856 al 1860, 1862 al 1867, 1870, 1872, 1878, 1901 al 1906, 1908, 1909, 1909,1910, 1912 a la 1920, 1925, 1928, 1931, 1936, 1937, 1940, 1941, 1947, 1949, 1952, 1954, 1956, 1959, 1970 al 1973, 1978, 1979, 1980, 1985, 1989,, //299/ 1888 + 006,010,020,026,033,051,052,058,060,066, 072 / 19072 + 00,01,03, 05, 06, 09,12,15,20 al 99/ 19073 + 01,02, 03, 04, 05, 06, 07,10, 12,14, 12,17,19, 20 al 99/ 19074 + 01, 03, 04, 06, 10, 12, 14, 19,20,23 al 92, 94 al 99/ 19075 + 00, 02, 05, 11, 12, 13,15, 18 al 38, 40 al 59, 61 al 92, 94 al 99/ 19076 + 02,07, 09, 12, 16,17, 20 al 36, 38 al 47, 49, 50, 52 al 65,69 al 81, 83 al 99/ 19077 + 07, 10, 12, 13, 14, 15, 17,20 al 31, 33 al 59, 61 al 99/ 19078- 03,10, 15,21 al 43,45 al 50,52, 53, 54, 55,58 al 74,76, 78, 79, 80, 82 al 92, 95, 96, 98, 99/19079 + 03,21, 22, 23, 25, 27, 28, 29, 32, 33, 34, 36,39, 40, 42 al 49, 52, 53, 55, 56, 57,60,63 al 68, 73, 78, 79, 80, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 89, 92, 94, 95
	Estados Unidos (Incluye Alaska; No considera Hawaii)	
	Canadá	
Centroamérica	Belice	501,502,503,504,505,000
	Costa Rica	
	El Salvador	
	Guatemala	
	Honduras	
	Nicaragua	
Sudamérica	Argentina	51,54,55,56,57,58, 507, 562, 591, 593, 595, 597, 598
	Bolivia	
	Brasil	
	Chile	
	Colombia	
	Ecuador	
	Panamá	
	Paraguay	
	Surinam	
	Uruguay	
	Venezuela	
	Perú	
El Caribe	Curacao	1345- 235, 244, 321, 326, 327, 444, 525, 526, 547,548, 550,555, 743,745, 746, 747, 749, 769, 814, 914, 916,917,925,926,927,928,929,936,937,943 al 949/500, 5321, //1450723/ 1787 + 65,178,200 al 210, 212 al 299/ 17873 + 00 al 10, 12 al 99/ 17874 + 00 al 10, 12 al 99/17875 + 00 al 90, 92 al 99/ 17876 + 00 al 10,12 al 69,71 al 80, 83,85 al 99/ 17877 + 01 al 10, 12 al 69,71 al 99/ 17878 + 00 al 10, 12 al 99/ 17878 + 00 al 10, 12 al 99/ 17879 + 00 al 10, 12 al 49, 51 al 57, 59 al 75, 77 al 99/ 1939+ 001,069, 201 al 209, 212, 214 al 221, 223 al 229, 232 al 235,238 al 290, 292, 297/ 19393+ 03, 07,08,09, 19,22, 25,29,32 al 39, 49,50, 58, 66, 83,88, 89,94, 97,99/ 19394+ 00 al 10, 12 al 19,29,37, 39,40, 52,59, 75, 84, 88, 89,92,99/ 19395+ 00, 11, 29, 35, 39, 44, 45,55,68, 79, 85, 99/ 19396+ 09, 28,30, 33, 39, 40, 42, 44, 45, 49, 55, 97,99/ 19397+ 09,16,17, 31,32, 77, 88, 93/ 19398+ 65,81,91/ 19399+ 10, 15, 28,35,40, 60, 69, 92// 18092+ 00 al 10, 12 al 99/ 18093+ 01 al 10, 12 al 99/ 18094+ 01 al 10, 12 al 99/ 18095+ 00 al 10, 12 al 99/ 18096+ 01 al 10, 12 al 99/ 18097+ 00 al 99/ 18098+ 01 al 10, 12 al 99/ 18099+ 01 al 10, 12 al 99/ 18292+ 01 al 10, del 12 al 22, 27 al 50, 52 al 99/ 18293+ 01 al 10, 12 al 99/ 18294+ 01, 03, 04, 05 al 10, 12 al 15, 18 al 79, 91 al 94, 96, 97, 99/ 18295+ 01 al 06, 08, 09,10, 12 al 15, 17 al 54, 56 al 99/ 18296+ 01 al 07, 10, 13, 16,18, 19,29, 30 al 33,35 al 99/ 18297+ 01 al 10, 12 al 35, 37,39 al 45, 47 al 99/18298+ 01 al 08, 10,12 al 30,35 al 99/18299+ 01 al 10, 12 al 50, 53 al 75, 77 al 80, 81 al 90, 92 al 99/ 1845422/ 18492+ 01, 03, 05 al 10, 12,14,19,20, 21, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 51 al 60, 63 al 66, 78, 81, 82, 85/ 18493+ 30, 40, 41 al 44, 50 al 54, 56, 57, 58, 60/ 18494+ 01 al 07,09,10,37,51, 52,55, 57, 58,59/ 1849542, 1849543/ 18496+ 07,20 al 24, 26 al 29, 32,33, 35, 36,38, 39,42, 51 al 58/ 18497+ 07,20,52, 53,54,63,85,97/ 18498+ 02, 03, 04, 06, 15, 16, 17, 45 al 48, 50 al 65, 68, 69,73, 75, 76, 78, 80 al 86, 89/ 18499+ 12, 15, 16, 17, 19, 25,3 6,37,41,43/ 1868359, 1868739, 1889996/18298859703// 17215 + 20,22,42 al 46,48,53,56,59,80,81,87/ 508
	Islas Malvinas	
	Bahía de Guatánamo	
	Puerto Rico	
	Republica Dominicana	
	San Martín	
	San Pedro y Miquelón	

		Paises	Códigos
Europa	Unión Europea	Alemania	
		Austria	
		Bélgica	
		Bulgaria	
		Chipre	
		Dinamarca	
		Eslovenia	
		Estonia	
		España	
		Finlandia	
		Francia	
		Grecia	
		Inglaterra	
		Escocia	
		Croacia	
		Rumania	
		Hungría	
		República de Irlanda	
		Italia	
		Lituania	
		Letonia	
		Luxemburgo	
		Malta	
		Países Bajos (Holanda)	
		Polonia	
		Portugal	
		República Checa	30,31 al 34,36, 39, 41 al 49, 298, 350 al 359, 370, 371, 372 al 375, 377, 378, 380,381,385, 386, 387, 389, 421, 423, 994, 3966982
		Suecia	
	Irlanda del Norte		
	Gales		
	República Eslovaca		
	Resto de Europa	Albania	
		Andorra	
		Armenia	
		Azerbaiyán	
		Belarús	
		Bosnia y Herzegovina	
		Gibraltar	
		Georgia	
		Islas Faroe	
		Islandia	
		Mayotte	
		Macedonia	
		Liechtenstein	
Moldavia			
Mónaco			
Noruega			
República de Serbia			
San Marino			
Suiza			
Ucrania			
Ciudad del Vaticano			
Rusia			

Países		Códigos
Asia	Baréin	7,90, 961 al 969, 971,972,973,974, 995, 996, 998, 7327
	Irak	
	Jordán	
	Kuwait	
	Kirguistán	
	Oman	
	Qatar	
	Arabia Saudita	
	República de Siria	
	Turquía	
	Emiratos Árabes Unidos	
	Uzbekistán	
	Yemen	
República Árabe del Yemen		

Africa	Namibia	20,27,212,213,216,218, 220 al 226, 228 al 245, 247 al 269,290,291, 1226335
	Nigeria	
	Reunión	
	Angola	
	Algeria	
	Isla Ascensión	
	Benin	
	Botswana	
	Burkina Faso	
	Burundi	
	Camerún	
	Cabo Verde	
	República Centroafricana	
	Chad	
	Comoras	
	Congo	
	Costa de Marfil	
	Djibouti	
	Egipto	
	Guinea Ecuatorial	
	Eritrea	
	Etiopía	
	Gabon	
	Gambia	
	Ghana	
	Guinea	
	Guinea-Bissau	
	Kenia	
	Lesoto	
	Liberia	
	Libia	
	Madagascar	
	Malawi	
	Mali	
	Mauritania	
	Mauricio	
	Marruecos	
	Mozambique	
	Ruanda	
	Santo Tomé y Príncipe	
	Senegal	
	Seychelles	
	Sierra Leona	
	Somalia	
	Sudáfrica	
	Santa Helena	
	Sudán	
	Suazilandia	
	Tanzania	
	Togo	
	Túnez	
	Uganda	
	Zaire	
Zambia		
Zanzibar		
Zimbabue		

No incluye: Cuba, Líbano, Israel, Barcos, Satelitales Internacionales y Operadores. Los Módulos de Celular aplican para llamadas a celular local con prefijo 044/045. El minuto adicional a estos módulos aplica la tarifa de \$1.03 IVA incluido.

Los minutos ilimitados a celular 044/045 en los paquetes de Residencial, son válidos exclusivamente para la línea principal del paquete. Los minutos a celular 044/045 incluidos en los paquetes de Negocios (dependiendo de la oferta contratada) no son acumulables y serán compartidos entre las 2 líneas telefónicas que incluye la oferta, si el cliente cuenta con líneas adicionales éstas no tendrán el beneficio, pero se podrán ofrecer módulos adicionales. La tarifa del minuto adicional será de \$1.79 IVA incluido. Cuando estos sean excedidos serán facturados al precio vigente de la oferta Base que el Cliente tenga contratado.

Los Planes Axtel, Acceso Universal, Axtel X-tremo, Axtel TV, Axtel Mi Negocio que incluyen minutos y/o llamadas ilimitadas no aplican el cobro por excedentes para los rubros definidos como ilimitados.

Los Módulos Axtel, deben ser usados durante el mes corriente, los minutos serán compartidos entre todas las líneas que tenga el cliente (principal y adicionales). Los minutos excedentes serán facturados al precio vigente de la oferta Base que el cliente tenga contratado.

Las ofertas de Planes Axtel, Acceso Universal, Axtel X-tremo y Módulos Axtel de los paquetes de Residencial que incluyen minutos ilimitados y/o llamadas ilimitadas de Larga Distancia Norteamérica, Internacionales aplican únicamente en la línea contratada y no en cualquier otra línea que contrate o tenga contratada el Cliente. Para las ofertas de Negocios los minutos ilimitados y/o llamadas ilimitadas de Larga Distancia Norteamérica, Internacionales aplican para las dos líneas contratadas.

El servicio de Acceso Universal y Axtel X-tremo (Internet Banda Ancha más Línea Telefónica), tendrá hasta el máximo de la velocidad contratada en cada oferta.

En los servicios de Axtel TV aplican hasta 3 TV's Secundarias por paquete, máximo 3 paquetes, el tercero requerirá autorización. Las TV Adicionales tendrán un costo de instalación de \$299 por visita, que aplica únicamente para cliente existente (que ya cuenta con un servicio de TV y desee agregar TV's Adicionales). El costo de instalación de TV's Adicionales no aplica para clientes nuevos o venta nueva.

Todos los servicios que presta Axtel, están sujetos a factibilidad técnica y física en su prestación. Los Servicios de Axtel X-tremo y Axtel TV aplican para las ciudades que cuentan con cobertura de Fibra óptica como México, Guadalajara, Monterrey, San Luis Potosí, Querétaro, Aguascalientes, Puebla, Juárez, León y Toluca.

Las Ofertas de Planes Axtel, Acceso Universal, Axtel X-tremo, Axtel TV y Mi negocio del segmento Residencial y Negocios no aplica plazo forzoso. En caso de que el Cliente termine sus servicios, deberá cubrir el saldo pendiente del ciclo de facturación en el cual solicito la terminación. Los equipos instalados son propiedad de Axtel y se entregan al Cliente en depósito. En caso de cancelación del servicio los equipos a comodato deberán ser entregados a Axtel ya sea en el Módulo de Atención o en su domicilio previa cita, de lo contrario se procederá al cobro de los mismos. Para mayor información puede consultar en: axtel.mx/desinstalación. Los equipos adquiridos bajo modalidad de venta son propiedad del Cliente y en caso de cancelación cuando el Cliente tenga equipos bajo financiamiento, se deberán liquidar el costo pendiente del equipo en una sola exhibición, o bien mantener el plan hasta el término de vigencia contratada.

Cliente puede contratar hasta un máximo de dos Servicios de Acceso Universal principales o dos Servicios de Axtel X-tremo principales por domicilio, en caso de requerir más líneas, deberá de elegir Líneas Adicionales de Acceso Universal o Axtel X-tremo que sólo incluyen llamadas locales. Por consiguiente, el Cliente podrá contratar para el caso de Residencial hasta 6 líneas entre línea principal y adicional y para el caso de micro y pequeños negocios que requiera adquirir una línea podrá adquirir hasta 20 troncales SIP o 60 Extensiones/DID a través de Axtel Mi Negocios o Axtel Negocio Virtual o si desea puede migrarse hacia un plan correspondiente al segmento empresarial y aplicarse las reglas comerciales de éste segmento.