

## CICLO DE VIDA EN MODALIDAD PREPAGO DE ULTRACEL TELEFONÍA CELULAR

El Ciclo de Vida de Ultracel en la modalidad de prepago, tiene la función de dar a conocer a sus usuarios las diferentes etapas que tiene su línea telefónica y cual será el tratamiento de cada una de ellas.

### Definiciones

**Beneficios.** Son servicios de telecomunicaciones que otorga Ultracel dentro de la Oferta Comercial que tiene una vigencia definida.

**Recarga.** Forma de adquirir un Paquete de Beneficios a través de los medios físicos o electrónicos disponibles que ofrece Ultracel.

**Paquete de Beneficios.** Conjunto de minutos, mensajes de texto y megabytes (navegación libre y/o dedicada a redes sociales) que se asignan en automático tras la realización de una Recarga.

El Usuario entiende que, por su modalidad, su Recarga pagada se intercambia al momento de su ejecución por cualquier Paquete de Beneficios de la Oferta Comercial disponible con diferentes vigencias y características. Por lo tanto, no aplica el caso de saldos remanentes que se congelen durante un periodo determinado. En caso de realizar una segunda recarga, a ésta última se le asigna un nuevo conjunto de beneficios y así sucesivamente.

**Línea Activa.** Periodo de tiempo determinado en donde la línea cuenta con un Paquete de Beneficios vigente y que varía dependiendo de la Oferta Comercial adquirida.

**Oferta Comercial.** Conjunto de actividades realizadas por Ultracel con el fin de promover y/o ofrecer servicios de telecomunicaciones, los cuales pueden consistir en Paquetes de Beneficios y promociones entre otros. Las Ofertas Comerciales podrán ser consultadas en la siguiente liga: <https://ultracel.com.mx/telefonia-celular/>

**Usuario.** Persona física o moral que adquiere un Paquete de Beneficios a través de una Recarga, la cual dependerá de la Oferta Comercial que se encuentre vigente al momento de su adquisición.

### Etapas del Ciclo de Vida

**Etapa Activa.** La presente etapa tiene una duración de **30 días naturales** dentro de la presente se encuentran las líneas nuevas y las líneas que se encuentran con un Paquete de Beneficios vigente tras realizar una Recarga, las cuales tendrán una duración dependiendo de la Recarga y el esquema de cobro que el Usuario haya realizado.

Si el Usuario llega a realizar diversas Recargas de diferentes cantidades dentro de esta Etapa, se mantendrá la vigencia de la Oferta Comercial que cuente con mayor duración.

Las líneas Prepago de Ultracel no conservan saldo, por lo tanto, al final de su vigencia el Paquete de

Beneficios se agota en automático hasta en tanto no se realice otra Recarga. Si la línea cuenta con una Paquete de Beneficios vigente, la línea se considerará activa hasta en tanto se concluya la vigencia del mismo.

**Etapa de Suspensión.** Si el Usuario no tiene un Paquete de Beneficios vigente ni realiza una Recarga dentro de la Etapa Activa, la línea entrará a la etapa de suspensión la cual tiene una duración de **45 días naturales**, misma que empezará a contar al día siguiente del vencimiento de la etapa activa. Dentro de la misma, el Usuario solamente podrá recibir llamadas y mensajes de texto con el entendido de que al no contar con un Paquete de Beneficios vigente no podrá originarlas ni realizar navegación por datos móviles.

No obstante, el Usuario dentro de esta Etapa podrá realizar Recargas dependiendo de la Oferta Comercial vigente y su línea pasará de nuevo a la Etapa Activa hasta en tanto termine la vigencia del Paquete de Beneficios que pueda tener activo.

**Etapa de Pre-Desactivación.** Si el Usuario no realiza una Recarga ni registra un nuevo Paquete de Beneficios dentro de la Etapa de Suspensión, la línea entrara en Etapa Pre-Desactiva, la cual se mantendrá así durante un periodo de **75 días naturales**, misma que empezará a contar a partir del día siguiente de que haya concluido la Etapa de Suspensión.

Al momento de que la línea cuente nuevamente con Paquete de Beneficios Activo como resultado de una nueva Recarga la línea pasará de nuevo a Etapa Activa y se mantendrá vigente.

**Etapa Desactiva.** Si el Usuario no realiza una Recarga ni registra un nuevo Paquete de Beneficios dentro de la Etapa Pre-Desactiva, la línea entrará en Etapa Desactiva, la cual se mantendrá así durante un periodo de **30 días naturales**, misma que empezará a contar a partir del día siguiente de que haya concluido la Etapa Pre-Desactiva.

Al momento de que la línea cuente nuevamente con Paquete de Beneficios Activo como resultado de una nueva Recarga la línea pasará de nuevo a Etapa Activa y se mantendrá vigente.

**Cancelación.** Si el Usuario no realiza ninguna Recarga ni registra eventos de tráfico saliente durante la Etapa de Desactivación, la línea del Usuario será Cancelada. Se verificará que el Usuario no tenga ningún Paquete de Beneficios activo ni Recarga pendiente.

Debido a la funcionalidad de la SIM Ultracel el criterio de cancelación aplica a partir de la inserción de la SIM en el equipo del Usuario y la consecuente asignación del número telefónico correspondiente. En caso de no inserción y primer uso, la cancelación ocurrirá a los **180 días a partir de la fecha de compra**.

En caso de que no haya existido actividad durante las Etapas posteriores a la Activa y se confirme que no existe ningún Saldo ni Beneficio pendiente, la línea será reciclada y se asignará a un nuevo Usuario.