



Política de Uso Adecuado de los Servicios de Twister Telecom

Sistema CV Siete S.A. de C.V., conocido comercialmente como "Twister Telecom" con domicilio ubicado en Avenida Benito Juárez, número 500, segundo piso, colonia Francisco Murguía, Toluca, Estado de México, (en lo sucesivo el "Concesionario" y "Twister Telecom"), está agradecido que Usted haya elegido cualquiera de los servicios que nuestra empresa proporciona, a saber el servicio Internet de alta velocidad y/o televisión restringida y/o telefonía fija (en lo sucesivo "los Servicios").

En Twister Telecom queremos que todos nuestros clientes reciban el mejor Servicio Residencial al mejor precio, de conformidad con nuestro Contrato de Prestación de Servicios. Nuestra meta es brindarle una experiencia de gran satisfacción, con la más alta calidad, en navegación a una alta velocidad, la mejor programación y una comunicado sólida desde su hogar.

Esta Política de Uso de los servicios (en lo sucesivo "la Política"), se ha diseñado para proteger los Servicios y nuestros suscriptores, de actividades inadecuadas, ilegales o desagradables. Por favor lea esta Política antes de acceder al uso de los Servicios.

Todos los usuarios de los Servicios que proporciona el Concesionario, deberán seguir esta Política, la violación a la misma, puede dar lugar a la suspensión o terminación inmediata al acceso de los Servicios. Esta Política se debe leer conjuntamente con el Contrato de Prestación del Servicio que celebró con Twister Telecom, la política de privacidad y demás archivos legales, mismo que puede consultar a través de la página de internet: www.twistertelecom.mx.

Al usar los Servicios, Usted está de acuerdo en ajustarse a los términos de esta Política, documento que debe consultar regularmente para asegurarse de que sus actividades se ajustan a la versión más reciente. SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON LAS LIMITACIONES PREVISTAS EN ESTOS TÉRMINOS, DEBE SUSPENDER INMEDIATAMENTE EL USO DE LOS SERVICIOS Y NOTIFICAR AL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES.



CONTENIDO

1. Actividades Prohibidas para los Servicios
2. Uso de los Servicios para Uso Residencial
3. Correo Electrónico
4. Virus y Ataques de Negación de los Servicios
5. Contenido del Usuario
6. Violación de Propiedad Intelectual
7. Piratería Informática
8. Daño a los Menores de Edad
9. Servidores
10. Seguridad
11. Ancho de Banda, Almacenamiento de Datos y Otras Limitaciones
12. Interrupción de los Servicios
13. Grupos de Discusión

1.- ACTIVIDADES PROHIBIDAS PARA LOS SERVICIOS.

Usted no puede usar los Servicios de manera tal que viole el Contrato celebrado con Twister Telecom, leyes, reglamentos, lineamientos aplicables; adicionalmente, Usted no puede usar los servicios para:

- Conducir, tomar parte o de otro modo facilitar pirámide u otros esquemas para ofrecer servicios ilegales.
- Tomar parte en actividades fraudulentas, incluyendo hacerse pasar por otra persona o entidad o falsificar la firma manual o digital de alguna persona.
- Invasión de la privacidad de otra persona, acosar, acechar o violar de otra manera los derechos de otros.
- Anotar, transmitir o diseminar contenido amenazador, abusivo, calumnioso, difamatorio o que de alguna manera sea ofensivo o desagradable.
- Restringir, inhibir o interferir de otra manera con la habilidad de otra persona de utilizar o de gozar del equipo o de los Servicios, incluyendo sin limitar, la fijación o transmisión de cualquier información o software que contenga un virus, candado de seguridad, llave, bomba, gusano, troyano, cancelbot u otro elemento dañino, incluyendo almacenar datos personales sobre otros usuarios.
- Usar una dirección IP no asignada a Usted.
- Violar cualquier otra política o regulación del Concesionario.
- Revender o redistribuir los Servicios a algún tercero por cualquier medio que incluya, pero que no esté limitado a la tecnología inalámbrica.
- Uso de marcadores automáticos.
- *Telemarketing* u operaciones de centros de llamadas (*call centers*) o línea de conferencias.
- Uso compartido de los Servicios entre usuarios de diferentes hogares a través de un sistema PBX (conmutador telefónico), centro de llamadas, equipo informático o cualquier otro medio.
- Uso de máquinas de fax para transmisiones masivas o no solicitadas



- Desvío extenso de llamadas o uso de funciones de desvío de llamadas o conferencias para actuar como puente a otras líneas telefónicas u otros medios de conferencias.
- Transmisión o recepción de programas a través de medios de teleconferencia, entre otros: transmisión o recepción de material grabado; transmisión o recepción de comunicaciones con diálogo en vivo entre personas físicas.
- Comercialización, venta, o reventa de los Servicios a terceros o cualquier actividad similar sobre el Servicio.
- Llamadas a números (ya sea en forma única, secuencial o automática) que generen ingresos para el Suscriptor o terceros, así como la participación en actividades que puedan generar pagos a un Suscriptor como resultado del uso del Servicio (por sus términos en inglés: *by pass, call back*).
- Patrones de llamadas inusuales que no sean consecuentes con el Uso Residencial del Servicio (por ejemplo, llamadas frecuentes de corta duración o llamadas a varios números en un periodo corto de tiempo).
- Uso del Servicio o equipos de forma ilegal y/o que viole el Contrato de Prestación de Servicios
- Usar algún medio automático para manipular el Servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.

2.- USO DE LOS SERVICIOS PARA USO RESIDENCIAL.

Esta Política existe para prevenir que el uso del Servicio sea conforme al consumo de un solo hogar y que sea acorde a las necesidades personales de sus miembros. Es decir, queda totalmente prohibido al suscriptor revender y/o comercializar los Servicios objeto de este Contrato.

Twister Telecom puede, a su elección, finalizar la relación con usted o puede suspender su plan de inmediato si determina que el uso de los Servicios va en contra de esta Política o contra los términos y condiciones establecidos en nuestro Contrato de Prestación de Servicios.

Twister Telecom le enviará un aviso de uso abusivo antes de la suspensión o la finalización de su plan y, si corresponde, Twister Telecom podrá ofrecerle un plan alternativo.

3.- CORREO ELECTRÓNICO.

Usted no puede utilizar el Servicio para enviar mensajes de correo electrónicos comerciales no solicitados ("spam"). El correo electrónico no solicitado tampoco deberá dirigirse al recipiente a cualquier Sitio Web u otro recurso que utilice el Servicio. No puede utilizar los Servicios para recoger respuestas de correos electrónicos no solicitados, enviados desde cuentas de otros anfitriones de Internet o Servicios de correo electrónico que violen esta Política de Uso Aceptable de cualquier otro Proveedor de Servicios.



Además, está prohibido el bombardeo de "correo", el envío de numerosas copias del mismo, o mensajes substancialmente similares, o mensajes o archivos muy grandes con la intención de interrumpir a un servidor o una cuenta. Usted no puede referirse al Concesionario o a cualquier porción de la red del Concesionario, en todo correo electrónico no solicitado incluso si este correo electrónico no se envía a través de la red del Concesionario. Además, se prohíbe forjar, alterar o quitar encabezamientos de correo electrónico.

4.- VIRUS Y ATAQUES DE NEGACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los programas u otros contenidos descargados de los Servicios podrían contener virus y es su responsabilidad tomar precauciones apropiadas para proteger su computadora contra daño a su software, archivos y datos. Usted tiene prohibido transmitir o diseminar toda información o software que contenga virus, troyanos, gusanos u otro programa dañino o que genere los niveles de tráfico suficientes para impedir a otros la capacidad de enviar o de recuperar información. También se incluye como una conducta prohibida de este tipo, la negación de ataques del Servicio o de transmisiones semejantemente quebrantadoras, así como las transmisiones que contienen otras características dañinas o malévolas

5. CONTENIDO DEL USUARIO.

Usted es el responsable exclusivo de toda información que Usted publique en la Web u otros Servicios del Internet. Usted debe asegurarse de que el recipiente del contenido sea apropiado y debe tomar precauciones apropiadas para evitar que los menores de edad reciban contenido inadecuado. El Concesionario se reserva el derecho de rechazar enviar o quitar cualquier información o material del Servicio, en su totalidad o en la parte que, a discreción exclusiva del Concesionario, juzgue ser ofensiva, indecente o de otra manera desagradable.

6. VIOLACIÓN DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Usted no puede utilizar el Servicio para enviar, copiar, transmitir o para diseminar contenido alguno que infrinja las patentes, copyright, secretos comerciales, marca registrada o derechos de propiedad intelectual de cualquier interesado. El Concesionario no asume responsabilidad alguna, por lo que Usted asume todos los riesgos derivados de la determinación de que dicho material sea del dominio público o si es usado por Usted para tales propósitos.

7. PIRATERÍA INFORMÁTICA.

Usted no puede utilizar los Servicios para tratar o poner en peligro la seguridad de otro, o tratar de acceder a la computadora, software o datos de otra persona sin el consentimiento de esta persona. El equipo y los Servicios no pueden ser utilizados tentativa o fehacientemente para evitar la autenticidad o seguridad de cualquier anfitrión, red o cuenta.



Éstos incluyen, pero no se limitan, a tener acceso a los datos no previstos para Usted, registrar o hacer uso de un servidor al cuál Usted no tiene acceso autorizado o sondando la seguridad de otras redes o computadoras, por cualquier razón. Se prohíbe el uso o la distribución de herramientas diseñadas para comprometer la seguridad, tal como programas que conjeturen contraseñas, herramientas para descifrar, husmeadores de paquetes o herramientas que sondean la red.

8. DAÑO A LOS MENORES DE EDAD.

Usted no puede utilizar el Servicio para dañar o para intentar dañar a un menor de edad, o para poseer, diseminar o transmitir material ilegal, incluyendo pornografía infantil o material indecente. Incluyendo, pero no limitado, por ser anfitrión.

9. SERVIDORES.

Usted no puede operar, o permitir que otros operen servidores de cualquier tipo o de cualquier otro dispositivo, equipo y/o software que proporcione funcionalidad como servidor en conexión con el Servicio, a menos que sea expresamente autorizado por el Concesionario.

10. SEGURIDAD.

Únicamente Usted es responsable de la seguridad de todo dispositivo conectado con los Servicios, incluyendo cualquier dato almacenado en ese dispositivo. El Concesionario recomienda que Usted tome las precauciones de seguridad apropiadas de los sistemas conectados con el Servicio.

11. ANCHO DE BANDA, ALMACENAJE DE DATOS Y OTRAS LIMITACIONES.

- **Internet:** El Concesionario ofrece paquetes múltiples de Servicio con velocidades variadas y limitaciones de uso de ancho de banda. Usted debe sujetarse al ancho de banda actual, almacenaje de datos y otras limitaciones de servicio que correspondan con el paquete de Servicio que Usted seleccionó, con ello debe de asegurar que sus actividades no restrinjan, inhiban o degraden incorrectamente cualquier uso de otros usuarios del Servicio, en caso de lo contrario el Concesionario puede solicitar la cancelación, suspensión o mejoramiento del Servicio y cobrar honorarios adicionales si el Concesionario, en su discreción única, determina que Usted está utilizando anchura de banda excesiva, violando el Uso Residencial para el cual debe ser destinado el Servicio.
- **Telefonía:** Twister Telecom utiliza diversas herramientas y técnicas estándar de la industria para garantizar el cumplimiento de esta Política y del Contrato de Prestación de Servicios. Cuando la cuenta del Suscriptor presente patrones de llamadas que no se apeguen al Uso Residencial contratado (como por ejemplo, llamadas Excesivas o uso anormal de larga distancia o cantidad de números diferentes marcados), Twister Telecom podrá verificar a detalle los patrones de llamadas y los volúmenes de tráfico para verificar si se ha incumplido el Contrato de Prestación de Servicios o esta Política, para identificar, entre otros supuestos:



- La cantidad acumulada de números telefónicos distintos marcados.
- La cantidad de llamadas Excesivas realizadas, así como la cantidad acumulada de minutos utilizados en llamadas salientes.
- Llamadas Excesivamente largas a un número específico.
- Que la línea sea utilizada para un uso comunitario, o fraudulento, o cualquier otro que no sea acorde al uso permitido por el Contrato de Prestación de Servicios.
- La proporción relativa de los destinos de las llamadas fuera del Área de Servicio Local o bien, llamadas de larga distancia internacional, mundial, o a teléfonos celulares.
- Las llamadas Excesivas al mismo número de teléfono de destino, lo que podría suponer la utilización de un equipo de desvío de llamadas automático o de puente de línea de conferencia.
- Las llamadas entrantes Excesivas.
- Llamadas Excesivas realizadas de corta duración.
- Un volumen Excesivo de llamadas terminadas y reiniciadas de un modo consecutivo, que en total resultan en duración Excesiva de llamadas durante un periodo específico.
- La manipulación del Servicio para permitir el uso del mismo en una ubicación distinta a la especificada en la Orden de Instalación.
- Cualquier otro patrón de llamadas Excesivas que permita presumir un intento de evadir los esfuerzos de Twister Telecom por hacer cumplir esta Política.

12. INTERRUPCIÓN DE SERVICIO.

Usted no puede interrumpir el Servicio de manera alguna. Tampoco podrá interferir con la conexión de redes de computadora o Servicios de telecomunicaciones a cualquier usuario, anfitrión o red, incluyendo, sin limitación, negación de ataques al Servicio, saturación de una red, sobrecargar un Servicio, aprovechar deshonestamente y abusar de privilegios como operador o intentar bloquear al anfitrión.

13. GRUPOS DE DISCUSIÓN

Los enviados a grupos de discusión, se deben acatar a los estatutos o a las preguntas frecuentes (por sus siglas en inglés "FAQ") escritos para esos grupos de discusión. Anuncios, solicitudes, u otros mensajes comerciales pueden ser enviados solamente a grupos de discusión cuyos estatutos o FAQ se los permitan explícitamente. Usted es responsable de determinar las políticas de un grupo dado de discusión antes de enviar mensajes.

Se prohíbe el envío o envío cruzado de mensajes substancialmente similares, a más de ocho grupos de discusión. Nuestro nuevo programa cancelará automáticamente cualquier mensaje enviado a nueve o más grupos de discusión.

Los archivos binarios no pueden ser enviados a los grupos de discusión que no sean nombrados específicamente para ese propósito. Los usuarios que envíen archivos binarios a los grupos con políticas referentes al volumen diario permitido de archivos enviados, tendrán que observar estas limitaciones.



Usted no puede tratar de "inundar" o interrumpir grupos de discusión de USENET. La interrupción se define como el envío de una gran cantidad de mensajes a un grupo de discusión sin contenido substancial, hasta el punto en que la discusión normal del grupo sea obstruida perceptiblemente. Los ejemplos de actividades quebrantadoras incluyen, pero no se limitan a, enviar mensajes múltiples sin texto, o enviar muchas cartas recordatorias sin texto nuevo. Los mensajes no se pueden cancelar, excepto por el autor o por los moderadores oficiales del grupo de discusión que desempeñan sus funciones.

Se prohíbe falsificar, alterar o quitar la información del encabezado. Esto incluye tratar de evitar el proceso de aprobación para enviar a un grupo de discusión moderado.

El Concesionario se reserva el derecho de discontinuar el acceso a cualquier grupo de discusión de USENET en cualquier momento y por cualquier razón.

El Servicio de noticias de USENET incluido en la cuenta del Servicio, es proporcionado para el uso interactivo del suscriptor, usando un programa disponible común Network News Transport Protocol (por sus siglas en inglés "NNTP") tal como Outlook Express News. Clientes no interactivos tienen prohibido descargar artículos de gran volumen de USENET.

Cómo ponerse en contacto con el Concesionario. Para cualquier pregunta con respecto a esta Política, quejas de violaciones, o avisos de cancelación, le pedimos contactarnos a través de la página de Internet www.twistertelecom.mx llamar al teléfono 4-54-11-44 o directamente visitarnos en el Centro de Atención a Clientes.