

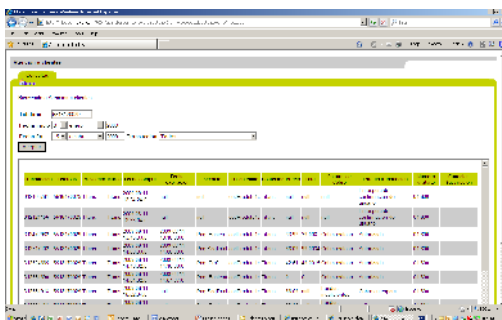
El usuario podrá solicitar la reactivación de paquetes cancelados a través de Servicio a Clientes. El asesor de Servicio a Clientes debe operar la reactivación en la misma herramienta de cancelación

Aclaraciones del servicio

Si el usuario solicita alguna aclaración relacionada con este servicio, el asesor de servicio a clientes podrá consultar el histórico de activaciones a través de la herramienta del PAC.



Además puede apoyarse en la herramienta de consulta de transacciones de Agregadores en la sección Valor Agregado / Agregadores / Consulta Transacción / Agregadores WAP.



**DIRECCIÓN DE SVA Y ROAMING
INTERNACIONAL**

**SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS
DE PRODUCTIVIDAD**



**SEGURIDAD
TELCEL**

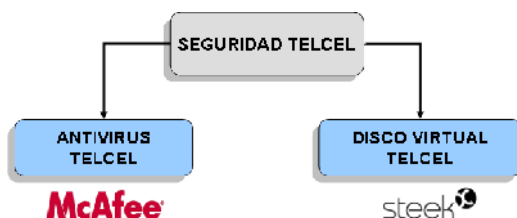


Seguridad Telcel

¿Qué es Seguridad Telcel?

Es una suite completa de aplicaciones que te permitirán proteger tu equipo de cómputo y tus documentos electrónicos contra las amenazas de Internet, permitiéndote navegar con total seguridad.

El servicio de Seguridad Telcel se compone de dos funcionalidades principales:



Estas dos funcionalidades se encuentran incluidas en todos los paquetes que conforman la oferta comercial.

Paquetes disponibles

El servicio se vende a través de suscripciones que se renuevan de manera automática cada mes. Los paquetes disponibles son los siguientes:

Funcionalidad	Paquetes		
	Básico	Profesional	Seguridad Total
Antivirus y Antispyware	✓	✓	✓
Antispam	✓	✓	✓
Protección de navegación	✓	✓	✓
Herramientas de recuperación	✓	✓	✓
Actualizaciones	✓	✓	✓
Firewall	✗	✓	✓
Control parental	✗	✗	✓
Protección de identidad	✗	✗	✓
Autorespaldo	✗	✗	✓
Disco virtual	1 GB	5 GB	Ilimitado

Tarifas

El servicio se encuentra disponible para cualquier usuario Prepago, Postpago o Plan Mix.

Concepto	Paquete	Precio*
Paquete Básico	Suscripción mensual	\$39.00
Paquete Profesional	autorenovable	\$49.00
Paquete Seguridad Total		\$99.00

Tarifas IVA Includo al 15%

Consideraciones:

Por promoción en cualquier paquete contratado el primer mes es gratis.

La renovación es automática

En caso de renovación fallida por falta de saldo se realizan hasta 8 reintentos de cobro en lapsos de 72 hrs.

Cualquier usuario puede contratar un número ilimitado de paquetes, de acuerdo a sus necesidades.

Activación del servicio

La activación de las suscripciones se realiza solo a través del **Portal Banda Ancha** www.bat.telcel.com



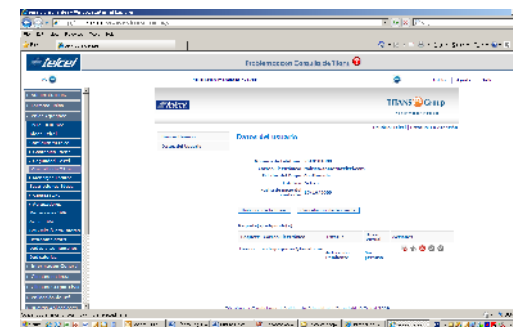
Dentro del portal, el usuario podrá adquirir los paquetes que necesite y además realizar las siguientes actividades:

- Consultar información del servicio.
- Consultar tarifas.
- Comprar nuevos paquetes.
- Modificar un paquete actual.
- Descargar el software de antivirus y Disco Virtual.
- Consultar los paquetes adquiridos.
- Solicitar información del servicio a través de la sección de contacto.

Cancelación y reactivación del servicio

Para cancelar alguna o todas las suscripciones adquiridas por una línea, el usuario debe comunicarse a Servicio Clientes Telefónico ó acudir a un Centro Atención a Clientes.

El asesor de Servicio a Clientes debe operar la cancelación del servicio a través del PAC en la Sección Valor Agregado / Seguridad Telcel / Consulta Titans-



En un paquete cancelado el usuario cuenta con solo 30 días para descargar sus archivos del Disco Virtual; posteriormente la información se borra.