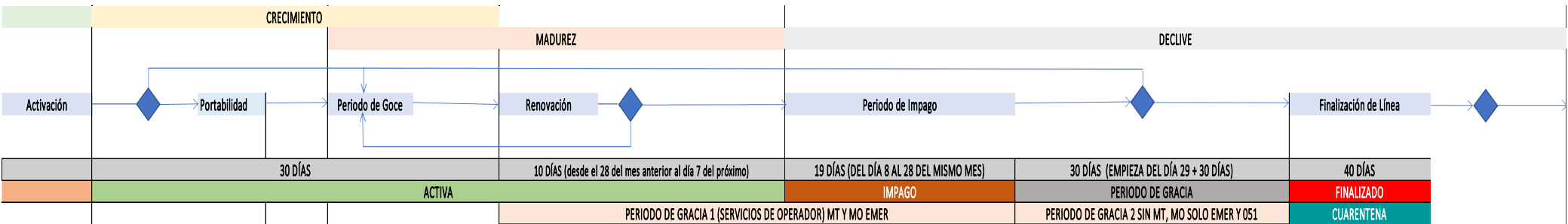


Política de Ciclo de Vida de Producto Postpago



La presente política aplica para todas las líneas en la modalidad de Postpago, indistintamente al esquema de cobro que tengan disponible y cómo hayan sido adquiridas. Las líneas Tokamóvil se tendrán por **activadas** a nivel operativo una vez que se hayan ingresado a un dispositivo celular y detecte la mejor señal disponible. No obstante, y de manera indistinta, a nivel Ciclo de Vida se toma como “Activación” la fecha de “Entrega” de la línea, es decir, una vez firmado el contrato y se realice el envío por paquetería (o entrega presencial) de la línea, entendiéndose esta fecha como el día 0 del Ciclo de Vida de la línea, mismo que a continuación se describe.

El Ciclo de Vida consta de 3 fases:

- 1. Fase de Crecimiento
- 2. Fase de Madurez
- 3. Fase de Declive

1. Fase de Crecimiento

En la fase de crecimiento encontramos:

- Portabilidad
- Periodo de Goce

Esta fase abarca los procesos que puede pasar una línea, tanto la portabilidad de un número que el usuario quiera migrar a Tokamóvil, y el periodo de Goce, el cual el usuario experimenta por primera vez el servicio, y tiene duración de 30 días.

Nota: La Portabilidad Entrante puede realizarse tanto en la etapa de Crecimiento y Madurez, no necesariamente esta forzada a la etapa de Crecimiento, sin embargo, se integra a esta etapa ya que el usuario promedio suele realizar este proceso en los primeros 30 días del servicio.

En caso de que el usuario no realice la activación de la línea, esta etapa empezará a correr de manera indistinta conforme a los tiempos establecidos en el diagrama de Ciclo de Vida.

2. Fase de Madurez

En la fase de Madurez se encuentra el Periodo de Goce, así como la renovación del servicio. Una vez haya pasado el primer mes, y el usuario no haya solicitado la baja de su línea, esta se renovará automáticamente el día 1 del mes próximo. En este proceso, el usuario recibirá los días 28 una factura por correo electrónico, la cual tendrá que pagar a más tardar el día 7 del mes próximo, por concepto de pago de plan postpago. De ser exitoso el pago de la factura, la etapa de Madurez se encuentra en renovación constante, ya que el usuario está haciendo uso optimo de la línea, y está al corriente de los pagos.

3. Fase de Declive

En caso de no realizar el pago en el periodo indicado del envío de la factura, a partir del día 8 (un día adicional a la fecha límite del pago de la factura) procederá a **Impago**, generando un cargo por pago tardío en caso de que el usuario quisiera ponerse al corriente con el adeudo generado. En este periodo el usuario dispondrá de los siguientes servicios:

1. Podrá recibir llamadas y sms entrantes de cualquier telefonía móvil o fija.
2. Podrá realizar llamadas y sms salientes de emergencia, servicios gubernamentales y al *1010 para poder regularizar su pago a través de Contact Center.

En caso de no realizar el pago oportuno del adeudo en los 19 días posteriores del cambio de estatus de Impago, el usuario pasará de manera automática al estatus de **Periodo de Gracia**, empezando el día 29 del mes que se generó el impago **más 30 días**.

En este periodo, el usuario solo podrá realizar las siguientes acciones:

1. Llamadas y SMS salientes solo de emergencia, y al 051 para realizar la portabilidad saliente del número telefónico perteneciente al usuario.

En caso de no realizar la portabilidad saliente en este periodo, el usuario perderá el acceso al número telefónico, entrando en una cuarentena y etapa de finalización de la línea, la cual, la línea no se podrá recuperar y se finalizará el servicio por parte de Tokamóvil al usuario final.