



PREGUNTAS FRECUENTES.

¿Es necesario que actualice la sim?

Si, debido a una actualización de software es indispensable que realices el cambio.

¿El cambio de la tarjeta sim me genera costo?

No, el trámite y la tarjeta son sin costo.

¿Hay fecha límite para actualizar?

Si, por ello si ya fuiste seleccionado actualiza inmediatamente tu tarjeta sim.

¿Qué pasa si no actualizó la tarjeta sim?

La actualización es indispensable para la continuidad del servicio, de lo contrario no contarás con este hasta que la actualices.

¿Cambia el precio mensual del servicio, si actualizó la tarjeta sim?

No, el precio mensual se mantiene.

¿Tengo que comprar otro módem?

No, tu módem sigue siendo un equipo de última generación, por ello sólo requiere una actualización por parte de nuestros expertos.

¿Cambia mi fecha de pago?

No, sin embargo, Ultranet te recomienda pagar 5 días antes de tu fecha de corte (14 o 27 según tu caso) para no ver interrumpido tu servicio.

¿Mi servicio continúa siendo sin plazo forzoso?

Si, Ultranet no te condicionará a firmar un nuevo contrato.

Cuento con un financiamiento de módem, ¿Afecta la actualización mis pagos diferidos?

No, tu pago diferido no se ve afectado por esta actualización.

Av. Volkswagen #32 Fracc. Lomas de San Alfonso, Puebla, Pue. C.P. 72575

Teléfono (222) 187 50 00

www.ultranet.com.mx

Una empresa del grupo 



¿Por qué deben configurar mi módem?

La configuración del módem es un requisito tecnológico indispensable.

¿Puedo configurar mi módem yo mismo?

Si, una vez que cuentes con tu nueva tarjeta sim podrás consultar en nuestro sitio web el manual de configuración, sin embargo, nuestros expertos están para apoyarte vía telefónica y en los Centros de Atención Ultranet.

¿Pueden venir a configurar el módem a mi domicilio?

Si, sólo debemos agendar la visita, contáctanos vía telefónica o acude con nuestros expertos al Centro de Atención de tu preferencia.

El cambio de tarjeta sim, ¿Afecta las promociones que tengo?

No, en este caso Ultranet respetará tus promociones al momento de tu contratación.

No compre el módem Ultranet, utilicé uno que tenía de otra compañía, ¿Perderé el servicio?

No, nuestros expertos podrán configurar tu módem para que no afecte la continuidad de tu servicio.

¿La actualización afecta el servicio Ultra.TV?

No, si cuentas con el servicio Ultra.TV, este no se verá afectado con la actualización.

¿Por qué los planes tienen Política de Uso Justo (PUJ)?

El servicio siempre ha contado con PUJ, es normal en este tipo de servicio y se calcula de acuerdo al promedio de consumos.

¿Cuál es mi PUJ actual?

Ultra 5, tiene un PUJ de 60,000 MB

Ultra 10, cuenta con un PUJ de 80,000 MB

Y Ultra 20, maneja un PUJ de 120,000 MB

Av. Volkswagen #32 Fracc. Lomas de San Alfonso, Puebla, Pue. C.P. 72575

Teléfono (222) 187 50 00

www.ultranet.com.mx

Una empresa del grupo  ultra telecom



Antes tenía una PUJ mayor en mi plan contratado, ¿Por qué disminuyó?

Ofrecer una PUJ más alto genera gastos operativos que NO queremos que impacten al usuario en la mensualidad de su servicio, por ello se ajustaron las PUJ de cada plan con base en los promedios y hábitos de consumos de nuestros clientes.

¿Qué pasa si llego a mi PUJ?

Se reduce la velocidad del servicio a 300 Kbps y podrás optar por la compra de un paquete adicional para continuar navegando a la velocidad contratada.

¿Qué paquetes adicionales puedo adquirir posterior a mi PUJ?

Para el plan Ultra 5, podrás comprar un paquete de 10,000 MB

Para los planes Ultra 10 y 20, podrás adquirir un paquete de 10,000 MB o uno de 25,000 MB

¿Puedo comprar más de un paquete a la vez?

No, sólo podrás comprar paquetes individuales

¿Qué pasa si no me consumo los datos del paquete?

Los datos de tu paquete caducan en tu fecha de corte, por tanto, tendrás que haber consumido tu paquete antes de ese día, de lo contrario los perderás. En este sentido, no son acumulables.

¿Cómo puedo saber si ya consumí mi PUJ?

Estamos trabajando en un sistema de alertas en tiempo real para que estés al pendiente de tus consumos.

¿Qué puedo hacer en Internet antes de llegar a mi PUJ?

Puedes navegar de manera normal en Internet y de acuerdo a tus necesidades. Cabe mencionar que tu PUJ dependerá de: tus hábitos de consumo (Si descargas música o videos, por ejemplo), el número de personas que navegan al mismo tiempo, el tipo de contenido que descargues de Internet, etcétera. Para una mejor referencia, puedes calcular tus consumos en:

<https://www.subtel.gob.cl/calculadora/> para una mejor comprensión.

Av. Volkswagen #32 Fracc. Lomas de San Alfonso, Puebla, Pue. C.P. 72575

Teléfono (222) 187 50 00

www.ultranet.com.mx

Una empresa del grupo 



Antes podía llevar mi módem a todas partes donde tenían cobertura, ¿Por qué ya no es posible?

De acuerdo con el IFT, el servicio se considera Internet Residencial, por tanto, la movilidad continua exclusiva de los equipos celulares. Por lo anterior, no es posible continuar ofreciendo la movilidad a nuestros clientes.

¿Puedo pagar por hacer el servicio móvil?

No, pues el servicio se vincula con el sitio que provee la señal más cercana al domicilio registrado.

¿Por qué tengo que cambiar mi velocidad de navegación?

Existen zonas donde nuestra señal no se distribuye de manera uniforme, por tanto, para no afectar la calidad de tu navegación segmentamos el servicio de acuerdo a cobertura, garantizándote así la mejor experiencia de navegación desde el plan Ultra 5.

No estoy de acuerdo con los cambios, requiero ver el clausulado del contrato vigente.

Podrás consultar el clausulado del servicio INTERNET INALAMBRICO vigente en www.ultranet.com.mx/contrato-ante-profeco

Av. Volkswagen #32 Fracc. Lomas de San Alfonso, Puebla, Pue. C.P. 72575

Teléfono (222) 187 50 00

www.ultranet.com.mx

Una empresa del grupo 