

Términos y condiciones INFINITUM MAIL

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que en la contratación del SERVICIO que ofrece TELNOR en cualquiera de sus modalidades, se le otorgan de manera gratuita, cuentas de correo electrónico cuya cantidad, capacidad, plataforma, configuración, vigencia y uso quedará sujeto a las siguientes políticas de uso:

Descripción del servicio:

Las cuentas de acceso al CORREO ELECTRONICO identifican al CONSUMIDOR en forma personal, a través de los siguientes elementos:

• **CORREO ELECTRÓNICO:**

Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes o cartas electrónicos) mediante sistemas de comunicación electrónicos.

• **NOMBRE DEL USUARIO (Username):**

Se refiere al nombre seleccionado unilateralmente por el CLIENTE como identificación propia, para acceder a la cuenta de CORREO ELECTRONICO.

El nombre está sujeto a la disponibilidad en la PLATAFORMA DE CORREO (que no haya sido ocupado por otro cliente) y de acuerdo con las políticas vigentes de caracteres que permita la PLATAFORMA DE CORREO y que se anunciarán al momento de crearlo.

• **DOMINIO:**

Nombre que identifica a una organización en Internet y se conforma de las siguientes partes:

- Nombre de la Organización (infinitemail, telnormail)
- Tipo de organización (.com, .net, .edu, .org, .mil, etc.)
- Opcional el identificador del país (.mx, .co, .ch, etc.)

Ejemplo: Dominio.com = infinitemail.com

• **SUBDOMINIO:**

Nombre por medio del cual se identifica a una organización, servidor o servicio dentro de un dominio, es decir es un prefijo que antecede a un dominio.

Ejemplo: subdominio.dominio.net.mx = sistemas.mitm.net.mx

• **PLATAFORMA DE CORREO:**

Equipos, tecnología y sistemas que TELNOR utiliza para ofrecer el servicio de CORREO ELECTRÓNICO y que puede estar gestionado por medios propios o gestionados por un tercero que decida TELNOR.

• **NUBE:**

Lugar o espacio virtual donde se resguarda la información del correo electrónico de cada cliente, siempre y cuando este se guarde vía Web y/o app.

Características del producto:

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que con el objeto de mantener una sana relación con los diferentes proveedores de CORREO ELECTRÓNICO a nivel mundial y para que no se catalogue a cualquiera de los dominios administrados o utilizados por TELNOR como un distribuidor de "correo basura" y evitar que los mismos sean bloqueados, el CONSUMIDOR se apegará a las políticas de envío de mensajes incluidas en la siguiente tabla, las cuales pueden ser modificadas sin previo aviso de acuerdo al uso promedio del mercado que TELNOR identifique:

Regla de Web Mail o App	
Almacenamiento de correo en la cuenta	40 Gb
Almacenamiento Drive	10 Gb
Archivos Adjuntos (tamaño máximo)	25 Mb
No. máximo de mensajes enviados por día	120
No. máximo de destinatarios por mensaje	60
Regla de SMTP Clientes	
Mensajes por sesión	150
Destinatarios por mensaje	60

Así mismo el CONSUMIDOR reconoce y acepta que:

- El servicio de CORREO ELECTRÓNICO que ofrece TELNOR de forma gratuita está diseñado para uso residencial por lo que los estándares de uso y capacidad se determinaron con base en los promedios internacionales para dicho mercado, y estos podrán ser modificados sin previo aviso, de acuerdo con los criterios que TELNOR determine para ofrecer el servicio de CORREO ELECTRÓNICO y que se verán reflejadas en www.telnor.com y/o en <https://telnor.com/infinitemail>

- La capacidad de almacenamiento en la NUBE del CORREO ELECTRONICO estará determinada de acuerdo a la plataforma que se encuentre vigente al momento de la activación, cualquier modificación será publicada en la página de Internet www.telnor.com, por lo que el CONSUMIDOR será responsable de consultar en su CORREO ELECTRONICO el porcentaje que haya utilizado y pueda identificar la capacidad que tiene disponible para seguir recibiendo mensajes electrónicos y, en su caso, eliminar los mensajes que tenga almacenados en el referido CORREO ELECTRÓNICO. Todos los mensajes electrónicos quedarán almacenados hasta alcanzar la capacidad máxima del CORREO ELECTRONICO. Una vez que se haya excedido dicha capacidad, los nuevos mensajes electrónicos entrantes serán rechazados en forma automática, en virtud de lo cual, el CONSUMIDOR será responsable de almacenar los mensajes electrónicos que considere apropiados utilizando sus propios medios.
- Los mensajes electrónicos que el CONSUMIDOR envíe o reciba y que contengan archivos adjuntos no deberán rebasar la capacidad máxima vigente autorizada. Cualquier modificación a la capacidad será publicada en la página de Internet www.telnor.com, la cual podrá variar de acuerdo con la modalidad del SERVICIO.
- EL CORREO ELECTRONICO cuenta con protección, a nivel de servidores del CORREO ELECTRÓNICO, antispam y antivirus, por lo que TELNOR podrá solicitar al CONSUMIDOR, en cualquier momento, que realice las validaciones que lo identifiquen, para que pueda seguir utilizando el CORREO ELECTRONICO, en el entendido que aquellos mensajes electrónicos que contengan o sean marcados como spam y/o virus serán eliminados automáticamente y sin previo aviso, sin responsabilidad alguna para TELNOR.
- El CORREO ELECTRÓNICO permitirá al CONSUMIDOR un envío máximo de mensajes electrónicos por día y destinatarios por mensaje electrónico, lo anterior de acuerdo a la Tabla, de reglas de almacenamiento, que se encuentra en la parte superior del presente documento, por lo que, el presente documento de Políticas de Uso y cualquier modificación que sufra, será publicada en la página de Internet www.telnor.com, en virtud de lo anterior, el CONSUMIDOR será responsable de consultar la página de Internet www.telnor.com con la finalidad de identificar, las presentes Políticas de Uso, no han sufrido alguna modificación y, por lo tanto, cuenta con la capacidad suficiente de CORREO ELECTRÓNICO para enviar mensajes electrónicos por conexión y destinatarios por mensaje electrónico. El CONSUMIDOR reconoce y acepta que una vez que haya excedido la capacidad que tiene disponible, los nuevos mensajes electrónicos que desee enviar serán rechazados en forma automática.

Características para el acceso al correo electrónico

FORMA DE ACCESO	ACCESO	FUNCIONALIDAD
Web www.telnor.com	Internet Explorer versión 9.0 y superior. Chrome, Mozilla Netscape 7.0 y superior Firefox 1.5 para Windows y superior	Envía y recibe desde cualquier punto en internet sin necesidad de estar conectado con un acceso de TELNOR.
SMTP (1)	Cliente de correo (Software como Outlook) instalado en la PC del usuario, (consultar la lista de software viables en telnor.com)	Si el CONSUMIDOR utiliza el puerto 25 o 587, debe cambiar al puerto 465 con seguridad SSL
POP3	Cliente de correo (Software como Outlook) instalado en la PC del usuario, (consultar la lista de softwares viables en telnor.com)	Envía y descarga los correos recibidos en el servidor. Desde cualquier punto en internet en el mundo por lo que debe estar conectado al puerto 995 con seguridad SSL
IMAP	Cliente de correo (Software como Outlook) instalado en la PC del usuario, (consultar la lista de softwares viables en telnor.com)	Envía y descarga los correos recibidos en el servidor. Desde cualquier punto en internet en el mundo por lo que debe estar conectado al puerto 993 con seguridad
App	Aplicación app de Infinitemail	Envía y descarga los correos recibidos en el servidor. Desde cualquier punto en internet en el mundo por lo que debe estar conectado al puerto 993 con seguridad

(1) Con el objeto de que el CORREO ELECTRÓNICO tenga una mayor protección del envío de SPAM, el CONSUMIDOR deberá activar el puerto 465 con seguridad SSL (siguiendo las guías publicadas en la página de Internet www.telnor.com) y una vez activado dicho puerto el CONSUMIDOR deberá autenticarse cada vez que entre al CORREO ELECTRÓNICO.

Envío y recepción de mensajes electrónicos

Los mensajes electrónicos que el CONSUMIDOR envíe y/o reciba a través del CORREO ELECTRÓNICO deberán contener, como mínimo, la información que se enlista a continuación, tomando además en consideración, las características señaladas en la Tabla 1 del presente documento: destinatario; remitente; asunto y texto en el cuerpo del mensaje electrónico.

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que serán rechazados los mensajes electrónicos que reciba el CONSUMIDOR a través de su CORREO ELECTRONICO por las siguientes razones:

- Si la dirección IP a través de la cual recibe el mensaje electrónico se encuentra registrada en la lista ubicada en el sitio web <http://www.senderbase.org>
- Si la dirección IP de origen está catalogada como IP dinámica.
- Dominio y/o usuario origen bloqueado.
- Si el mensaje electrónico recibido contiene virus o es clasificado como Spam.
- Si el destinatario es inexistente o inválido.
- Si el destinatario está suspendido.
- Si el CORREO ELECTRONICO se encuentra saturado.
- Si el dominio destino inválido.

Modalidades del servicio:

- La cuenta de correo sólo se ofrece en una sola modalidad con el dominio @infinitemail.com

- Así mismo cuentas que fueron creadas con otros dominios como es @prodigymail.ne.mx aún se da soporte y cuenta con las mismas características que el servicio de Infitummail

Contratación / Activación / Uso:

Activación de cuenta

EL CONSUMIDOR podrá realizar la activación siguiendo los siguientes pasos:

- 1) Ingresar a www.telnor.com/infitummail
- 2) Dar clic en crear cuenta
- 3) Ingresar el teléfono TELNOR a 10 dígitos
- 4) Llenar los datos completos para crear tu cuenta.
 - a. Nombre de usuario que deseas tener como cuenta de correo:
 - i. Deberá utilizar como mínimo 3 (tres) caracteres y como máximo 16 (dieciséis) caracteres
 - ii. Deberá combinar letras mayúsculas, minúsculas y números sin espacios entre ellos y aplicar los caracteres de acuerdo con la política vigente que se mostrará en www.telnor.com al momento de crearla.
 - iii. El dominio vigente único es @infitummail.com
 - b. Crear tu contraseña
 - i. Deberá utilizar como mínimo 8 caracteres y un máximo de 16 (dieciséis) caracteres pudiendo emplear una combinación de letras mayúsculas, minúsculas y números sin espacios entre ellos y aplicar los caracteres especiales de acuerdo a la política vigente que se mostrará en la página de Internet www.telnor.com al momento de crearla.
 - c. Ingresar su nombre y apellido
 - d. Ingresar un correo alterno (Sirve para enviar la contraseña en caso de que la olvide)
 - e. Ingresar una pregunta y respuesta secreta (Otra opción en caso de que olvide su contraseña)
- 5) Dar clic en activar
- 6) Listo si desea iniciar el uso de la cuenta, entonces ingresar en www.Telnor.com en la ventana de correo

Configuración de la cuenta en software de correo:

EL CONSUMIDOR después de activar su cuenta de CORREO ELECTRÓNICO, podrá ingresar a su cuenta y consultarla en su equipo móvil, o equipo de cómputo. Para esto EL CONSUMIDOR deberá configurar los siguientes parámetros en el software de correo que decida o si lo requiere consultar las diferentes guías de configuración que se encuentran en www.telnor.com/infitummail, de acuerdo con el software que use.

Mi servidor de correo entrante es:	IMAP
Servidor de correo entrante:	imap.infitummail.com
Nombre de cuenta:	usuario@dominio.com (usuario es el nombre que se le asignó a tu cuenta)
Contraseña:	Escribe la Contraseña que te fue asignada.
Configuración de Seguridad	993 (SSL)

Mi servidor de correo saliente es:	SMTP
Servidor de correo entrante:	SMTP.infitummail.com
Nombre de cuenta:	usuario@dominio.com (usuario es el nombre que se le asignó a tu cuenta)
Contraseña:	Escribe la Contraseña que te fue asignada.
Configuración de seguridad	465 (SSL)

Uso de la cuenta

- En caso de que el CONSUMIDOR olvide su usuario y contraseña para acceder al CORREO ELECTRONICO, podrá solicitar la recuperación de contraseña en línea de acuerdo al proceso estipulado en la página de Internet www.telnor.com ingresando alguno de los controles de seguridad, correo alterno o pregunta secreta para recuperar dichas contraseña de no recordar el usuario puede ingresar al portal de Mi Telnor para ir a la sección de administración de cuentas Infitum mail donde deberá estar los datos de la cuenta.
- El CONSUMIDOR es el único responsable por el uso de su CORREO ELECTRONICO. Se considera que cualquier conexión o transmisión de datos utilizando el usuario y contraseña empleando direcciones IP estáticas (fijas) o dinámicas asignadas, se atribuirá al titular del CORREO ELECTRONICO. Por lo anterior, en caso de robo o extravío del usuario y/o contraseña seleccionados unilateralmente por el CONSUMIDOR para acceder al CORREO ELECTRONICO, el CONSUMIDOR deberá reportarlo inmediatamente al Centro de Atención y Soporte Técnico a Clientes llamando al número de teléfono 800 123 2222 o 800 123 1114, a fin de que se suspenda el acceso al CORREO ELECTRONICO y el CONSUMIDOR determine unilateralmente un nuevo usuario y contraseña en alguno de los dominios y plataforma vigentes al momento de la reactivación. Así mismo es responsabilidad del cliente asegurarse que el equipo de cómputo que emplee para acceder a su cuenta de CORREO ELECTRÓNICO tenga algún tipo de software de seguridad para evitar el envío de Spam, caso contrario, el CONSUMIDOR reconoce y acepta que se aplicarán las políticas de suspensión y cancelación establecidas en el presente documento.
- Queda bajo la responsabilidad del CONSUMIDOR asegurarse que la sesión de acceso a sus cuentas de CORREO ELECTRONICO se cierran al final de cada sesión de Internet, por lo que el CONSUMIDOR será el único responsable por accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de la información que el CONSUMIDOR consulte, transmita o reciba a través del CORREO ELECTRONICO y en general, de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera derivarse del uso del CORREO ELECTRONICO por parte del CONSUMIDOR, por lo que TELNOR no se hace responsable del mal uso de dicha cuenta de CORREO ELECTRÓNICO y si así lo considera podrá suspender la cuenta hasta su baja definitiva.

- El CONSUMIDOR será responsable único por cualquier daño y/o perjuicio que sufra por pérdida de información ocasionada por descargas de programas en su equipo de cómputo. Por lo que es responsabilidad del CONSUMIDOR asegurarse que en el equipo donde consulte su CORREO ELECTRÓNICO cuente un software de seguridad.
- Si el CONSUMIDOR decide dejar de usar el servicio de CORREO ELECTRÓNICO que TELNOR le ofrece podrá llevarse su información al servicio que el CONSUMIDOR determine, usando sus propios medios, pero no podrá migrar o llevarse el nombre de su cuenta (compuesta de nombre y dominio).

Canales

- a) De Contratación/ Activación: www.Telnor.com
- b) De Atención a Cliente 800 123 2222

Baja / Cancelación:

Suspensión del correo electrónico

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el CORREO ELECTRONICO se podrá suspender por inactividad de este, entendiéndose por inactividad la falta de uso al CORREO ELECTRONICO con base en los siguientes criterios:

Si el CORREO ELECTRONICO se encuentra inactivo durante 180 (ciento ochenta) días naturales, en este supuesto, se eliminará la cuenta de CORREO ELECTRÓNICO perdiendo el CONSUMIDOR (usuario), la contraseña y toda la información contenida en el mismo, lo anterior, sin posibilidad de reactivarse o recuperar la información contenida en la cuenta de CORREO ELECTRÓNICO.

Cancelación del correo electrónico

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que el CORREO ELECTRONICO podrá ser cancelado en caso de que el mismo se utilice para fines distintos a los autorizados en el presente documento dentro de los cuales se encuentran los siguientes supuestos:

- El CORREO ELECTRÓNICO que TELNOR ofrece, no es de uso comercial, por lo que la cancelación aplica cuando el CONSUMIDOR utiliza la infraestructura del SERVICIO como servidor de CORREO ELECTRÓNICO de paso (mail relay) para hacer llegar a una gran cantidad de usuarios correos conocidos como Spam, así como también utilizarlos para colocar o escribir un mensaje sencillo o mensajes de contenido similar en varios grupos o foros de discusión.
- Cargar archivos que contengan virus o programas que descarguen otros archivos que pudieran perjudicar el funcionamiento de los equipos de terceros.
- Utilizar, descargar o de otra manera copiar o proporcionar con o sin fines lucrativos a una persona física o moral cualquier directorio de los usuarios del SERVICIO u otros servicios comercializados por TELNOR.

Por lo anterior, el CONSUMIDOR se obliga a sacar y mantener en paz y a salvo a TELNOR de cualquier reclamación, demanda o acción legal que pudiera presentarse en contra de TELNOR que se relacione con cualquier información, archivos o programas que el CONSUMIDOR consulte, transmita o reciba a través del CORREO ELECTRONICO.

El CONSUMIDOR deberá abstenerse de hacer uso del CORREO ELECTRONICO para fines no autorizados conforme al presente documento; en caso contrario, el CONSUMIDOR será responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios, alteraciones o modificaciones que se causen a la red o a los medios a través de los cuales se proporciona el CORREO ELECTRONICO, así como de cualesquiera daños y/o perjuicios que puedan causarse a terceros.

La cuenta de CORREO ELECTRÓNICO y el uso de ésta, va en relación a que el CONSUMIDOR haya contratado con TELNOR, el SERVICIO, si el CONSUMIDOR deja de contar con el SERVICIO DE INTERNET, TELNOR podrá dejar de prestar el servicio de CORREO ELECTRÓNICO en el momento que lo determine sin ningún aviso, eliminando total y permanentemente la cuenta, usuario, contraseña y la información de la cuenta incluyendo correos, contactos y otra información que en la cuenta se contenga, sin responsabilidad alguna para TELNOR.

Es importante mencionar que dado que el CORREO ELECTRÓNICO es un beneficio por el que TELNOR no hace un cobro adicional y específico, TELNOR se reserva, en todo momento, el derecho de cancelarlo si el CONSUMIDOR no cumple con los lineamientos especificados en las presentes Políticas de Uso. Asimismo, TELNOR, no podrá, bajo ninguna circunstancia, recuperar la información del CONSUMIDOR que se hubiera borrado (contactos, correos, usuario y contraseña) cuando se realice el proceso de baja, ya sea a solicitud del CONSUMIDOR o de forma automática por alguno de los procesos señalados en el presente documento.

En ningún caso, TELNOR responderá por perjuicios, daños directos o indirectos, consecuenciales pérdidas sufridas o ingresos no obtenidos, derivados del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que conforme al presente documento le corresponden.

Aclaración de Facturación:

El servicio es sin costo para todos los clientes Infinitum Residencial y se otorgan hasta 10 cuentas, por lo que no se factura.

Términos del servicio:

OTROGAMIENTO

EL CONSUMIDOR reconoce y acepta que se le otorgarán las cuentas de CORREO ELECTRÓNICO que le correspondan de conformidad a la modalidad del SERVICIO contratado y que el número de cuentas a las que tiene derecho estará publicado en la página de Internet: www.telnor.com y las mismas podrán ser activadas y configuradas por el CONSUMIDOR con cualquiera de los dominios y plataforma que se encuentren vigentes al momento de la activación. Asimismo, el

CONSUMIDOR reconoce y acepta que las cuentas de CORREO ELECTRÓNICO podrán configurarse, cuando el SERVICIO esté disponible, con SUBDOMINIOS que el propio CONSUMIDOR determine al momento de configurar las mismas, en el entendido que dicho SUBDOMINIO nunca será propiedad del CONSUMIDOR.

Se señala que El CORREO ELECTRÓNICO que se otorga, es un beneficio que TELNOR ofrece a los CONSUMIDORES de manera gratuita en el momento de la contratación del SERVICIO por lo que tanto la cantidad de cuentas como su gratuidad podrán ser modificados por TELNOR de acuerdo a la oferta comercial vigente informando al CONSUMIDOR con al menos 30 (treinta) días de anticipación. Si en algún momento TELNOR decidiera cobrar por las cuentas de CORREO ELECTRÓNICO, el CONSUMIDOR podrá reconocer y aceptar pagar el precio estipulado por las mismas o aceptará la aplicación de la baja y/o cancelación de las cuentas de CORREO ELECTRÓNICO.

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que no aplican cambios y/o configuración del usuario (username) o de los SUBDOMINIOS para la(s) cuenta(s) de CORREO ELECTRÓNICO que le correspondan, de conformidad a la modalidad del SERVICIO; por lo que el CONSUMIDOR sólo podrá crear una nueva cuenta con usuario (username) o SUBDOMINIOS en la PLATAFORMA DE CORREO y dominios vigentes. En el caso de la contraseña (Password), el CONSUMIDOR podrá modificarlo por sí mismo a través de los medios que se estipulen y se publiquen en la página de Internet www.telnor.com.

CAMBIOS Y MEJORAS

EL CONSUMIDOR acepta que TELNOR podrá modificar, mejorar o cambiar en cualquier momento de PLATAFORMA DE CORREO, de acuerdo a las negociaciones que tenga con sus proveedores, y que estos cambios pueden afectar la imagen, reducir, aumentar o cambiar funciones o acciones dentro del correo, así como las capacidades de memoria del CORREO ELECTRÓNICO que pueden impactar con el acceso y costumbres de uso del CONSUMIDOR sobre el CORREO ELECTRÓNICO.

Asimismo, los cambios que realice TELNOR a la PLATAFORMA DE CORREO serán avisados al CONSUMIDOR con 30 (treinta) días de anticipación por los medios que mejor TELNOR considere apropiados, considerando el CONSUMIDOR que TELNOR no tiene ninguna obligación de mantener la PLATAFORMA DE CORREO anterior, de tal manera que los CONSUMIDORES pueden decidir o no seguir usando el servicio de CORREO ELECTRÓNICO que ofrece TELNOR.

RESPONSABILIDADES

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que TELNOR no garantiza el envío, ni la recepción de los mensajes electrónicos del CONSUMIDOR, así como los tiempos de entrega y recepción de estos. De igual forma y dado que la información enviada o recibida a través de los mensajes electrónicos no se transmite en forma encriptada, TELNOR no garantiza que en el tránsito del mensaje electrónico y la información contenida mantenga su integridad, pudiendo ser interceptada por terceros.

El CONSUMIDOR reconoce y acepta que TELNOR no ofrece respaldo de sus mensajes/correos, ni de ninguna información (contactos, agenda, archivos adjuntos, etc.) que se encuentre en su cuenta de CORREO ELECTRÓNICO.

En el caso de que el CONSUMIDOR use algún software (Cliente de correo) para consultar y guardar su información, dicha información no se garantiza se mantenga en la plataforma de CORREO ELECTRÓNICO Y el CONSUMIDOR es responsable de la correcta configuración de este software (Donde Telnor puede asesorar con guías y vía telefónica) con el objetivo de que no pierda sus correos.

Ante cualquier daño que reciba el CORREO ELECTRÓNICO, TELNOR no se hará responsable por el contenido e integridad de la información depositada en el mismo, como son los propios mensajes, información en el disco duro virtual, lista de contactos, entre otros.

En virtud de lo anterior, el CONSUMIDOR deslinda de cualquier responsabilidad a TELNOR, derivada de la entrega, recepción, contenido y cualquier otra circunstancia relacionada con los mensajes electrónicos enviados a través del CORREO ELECTRÓNICO que se ofrece.

CAMBIO DE NUMERO Y/O DOMICILIO

El CORREO ELECTRÓNICO está sujeto al servicio de Internet proporcionado por TELNOR, por lo que, en los casos de cambio de número y cambio de domicilio en la misma ciudad del Servicio, el servicio de CORREO ELECTRÓNICO no sufrirá ninguna modificación, sin embargo, para los casos de los cambios de domicilio de diferente ciudad del Servicio de Internet donde el CONSUMIDOR tiene relacionada su cuenta de CORREO ELECTRÓNICO, el CONSUMIDOR deberá informar a TELNOR en el momento de la solicitud del cambio de cuenta para que el servicio de CORREO ELECTRÓNICO se mantenga activa su cuenta y no se dé la baja del CORREO ELECTRÓNICO.