

El Cliente reconoce y acepta los términos y condiciones establecidos por el prestador final del servicio (McAfee), así mismo se adhieren y sujetan a los términos y condiciones aquí establecidas, por lo que en caso de presentarse cualquier controversia subsistirán y prevalecerán los términos y condiciones establecidos por dicho prestador final del servicio.

Los términos aquí establecidos les serán aplicables a aquellos clientes (en lo sucesivo "Cliente") que cuenten con:

- Línea Telnor de uso residencial.
- Que facturen en Recibo Telnor.
- Que opten por pagar, contratar e instalar o ya tengan contratado e instalado el Servicio denominado: "Seguridad Total McAfee".

## Descripción

El servicio **Seguridad Total McAfee** referido en este documento, consta de un Software de seguridad para protección de información y contenido de equipos de cómputo y dispositivos móviles y protección en la navegación de Internet, servicio que será proporcionado por el proveedor final (McAfee) y que cuenta con las siguientes funciones que aplican para distintos equipos o dispositivos móviles de acuerdo con la tabla.

Características para dispositivo de escritorio	PC	MAC
<b>Funciones de identidad</b>		
- <b>Supervisión de identidad</b> Supervisa distintos tipos de información en la web oscura, y recibe alertas hasta 10 meses antes que otros servicios similares.	✓	✓
- <b>Administrador de Contraseñas</b> Protección de tus cuentas generando y almacenando contraseñas complejas y autocompletando tu información para iniciar sesión más rápidamente en todos los dispositivos.	✓	
<b>Funciones de privacidad</b>		
- <b>VPN: red privada virtual</b> Conexión privada y segura en redes Wifi públicas con una VPN que se activa automáticamente cuando la necesitas	✓	
<b>Funciones de seguridad</b>		
- <b>Antivirus</b> Protección de dispositivos y la información que guardas en ellos. Mantén tu PC a salvo con protección contra amenazas de última generación. Tu seguridad impulsada por IA contra amenazas nuevas y en desarrollo.	✓	✓
- <b>Destructor de archivos</b> Elimina permanentemente archivos confidenciales para asegurarte de no dejar rastros.	✓	
- <b>Eliminador de rastreadores</b> Protección de privacidad eliminando cookies y archivos temporales que pueden contener tu información personal y que rastrean tu actividad en línea.	✓	
- <b>Protección Web</b> Protección en la navegación Web con vínculos codificados por colores para identificar sitios de malware y phishing.	✓	✓
- <b>Firewall avanzado</b> Protección de tu red doméstica bloqueando el tráfico peligroso con el firewall avanzado de McAfee.	✓	✓
- <b>Nivel de protección de McAfee</b> Te permite ver tu grado de protección en Internet y corregir fácilmente los puntos débiles para aumentar tu seguridad.	✓	

Características para dispositivos móviles	Android	iOS
- <b>Protección en tiempo real</b> Con nuestro análisis de seguridad de un toque, verificaremos y protegeremos las fotos, los contenidos audiovisuales y los archivos de tu dispositivo contra malware, virus y otras amenazas.	✓	
- <b>Protección de Identidad</b> Buscaremos tu información personal en una base de datos de la "Dark Web" y te haremos saber si encontramos algo. Si encontramos que tu información personal ha sido filtrada, te mostraremos como protegerte. No te preocupes, mantendremos privada cualquier información que encontremos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 direcciones de Correo Electrónico</li> <li>• 10 números de teléfono</li> <li>• 2 identificaciones fiscales</li> <li>• 2 Pasaportes</li> <li>• 10 cuentas bancarias</li> <li>• 10 tarjetas de crédito</li> </ul>	✓	✓
- <b>Análisis de Wifi</b> Cuando te conectas a una red Wifi, hacemos un análisis en segundo plano para comprobar si es insegura, incluso si la aplicación está cerrada.	✓	✓
- <b>Navegación Segura</b> Antes que llegues a una página web sospechosa, te mostraremos una pantalla de advertencia, Podrás optar por continuar o evitar la página de forma segura	✓	✓
- <b>VPN</b> Cuando envíes información personal a una aplicación o sitio, la cifraremos para que sea ilegible para todos menos para ti. Puedes tomar el control en cualquier momento que busques seguridad y privacidad adicionales mientras realizas operaciones bancarias, compras y navegas.	✓	✓

\*\* Consulta en Telnor.com los requerimientos técnicos mínimos y compatibilidad para cada equipo o dispositivo.

## Características

El Servicio de Seguridad Internet McAfee que se ofrece tiene las siguientes características

- Versiones compatibles con:
  - Microsoft Windows 11, 10, 8.1 completamente parcheados (de 32 y 64 bits). Windows Enterprise no es compatible.
  - Compilación 4.11.1 o posteriores: macOS 10.15 y posteriores
  - Compilación 4.9.1: macOS 10.12 - 10.14
  - Tablets y smartphones con Google Android 8 o posterior
  - Apple iOS 13 o posterior
  - ChromeOS 102.0.5005 y posterior
- Limitado a 1 licencia con la que se pueden proteger hasta 5 equipos o dispositivos que decida el cliente de acuerdo con la tabla de compatibilidad.
- Actualizaciones de versiones automáticas mientras esté al corriente de sus pagos de este servicio y de la línea Telnor donde está contratado el servicio y no esté en proceso de baja o suspensión
- Licencias reutilizables en caso de formateo de equipo o mal proceso en la descarga.

## Políticas de la contratación y baja.

### Contratación:

A efectos de que el Cliente pueda contratar, descargar e instalar el servicio aquí descrito, será necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- Que cuente con las características de "Cliente" establecidas en este documento.
- Aceptar pagar a Telnor el costo mensual\* estipulado por Telnor, mismo que se facturará a través del Recibo Telnor.
- Tener registrada su línea Telnor en el portal de administración de servicios: "Mi Telnor"
- No tener adeudos vencidos
- No estar en proceso de baja o en suspensión del servicio Infinitum,
- No tenga órdenes de servicio en trámite
- Contar con los requerimientos técnicos vigentes que establezca el proveedor final del servicio (McAfee) en la página de Internet Telnor.com
- No tener otro antivirus (incluye otro McAfee) o programa no compatible con este servicio, en el equipo o dispositivo que se desea descargar el producto de Seguridad Multi - dispositivos o Seguridad Total McAfee

\*\* El costo mensual del producto se muestra en Telnor.com

\*\*\* Los clientes Infinitum (todos los tipos de velocidades) cuentan con un descuento ya reflejado en Telnor.com

\*\*\*\* El precio del producto está sujeto a cambio sin previo aviso.

\*\*\*\*\* McAfee se reserva el derecho de cambiar los requerimientos técnicos que de acuerdo convengan al producto en sus mejoras técnicas.

### Bajas del servicio:

Las bajas del producto se realizan en dos formas:

- 1) Baja a petición del cliente:  
Para que el cliente pueda realizar la baja del servicio se deben cumplir las siguientes premisas:
  - No debe contar con adeudos del producto
  - Solicitar la baja del servicio al 800 123 2222
- 2) Baja por baja o suspensión del servicio Infinitum o línea Telnor.  
El producto aplicará baja automática cuando:
  - Haya sido suspendido o dado de baja el servicio Infinitum por falta de pago.
  - Haya solicitado el cliente la baja del servicio Infinitum.
  - Haya solicitado el cliente la baja de la línea Telnor.
  - Haya sido suspendido o dado de baja la línea Telnor por falta de pago.
  - Haya sido de baja el producto por falta de pago.

\*\* Este servicio al aplicar la baja el producto dejará de recibir actualizaciones y no podrá utilizar las funciones de alarmas, avisos, localización, entre otras particulares del producto. Por lo que lo tendrá que desinstalar por cuenta propia de sus equipos o dispositivos.

\*\*\* Así mismo el Cliente deberá pagar el mes corriente a facturar del servicio al momento de la baja.

## Canales de contratación y soporte

El servicio se podrá contratar desde el portal de Internet [www.telnor.com](http://www.telnor.com) o en algunos de los canales comerciales que para tales efectos defina Telnor. Para que el CLIENTE active o descargue este servicio deberá cumplir con los requerimientos técnicos mínimos vigentes para su uso, así como cumplir con los Términos y Condiciones del producto del Proveedor Final (McAfee) que se muestra en el Software al momento de Instalar.

El servicio contará con el Soporte Técnico establecido en los términos y condiciones del proveedor final (McAfee), no obstante, Telnor prestará asesoría a través de los Centros de Atención y Soporte Técnico a Clientes, en el teléfono 800 123 22 22

## Políticas de uso

- El producto ofrece una (1) licencia con la que se pueden proteger hasta 5 equipos o dispositivos que decida el cliente. Por lo que, si el cliente no utiliza dicha licencia para todos los equipos o dispositivos a los que tiene derecho, de cualquier forma, deberá pagar el mismo precio del producto.
- Al momento de aceptar el conocimiento de esta información Relevante por cualquiera de los medios estipulados por Telnor, (sea Electrónico, Voz o Papel) el cliente está aceptando pagar el producto a Telnor y los términos y condiciones que aquí se establecen.
- El cliente es el único responsable del control y administración de los equipos a los que se les cargue el software de protección Seguridad Total McAfee
- Este producto no es compatible con otros productos de seguridad que ofrece Telnor por lo que es responsabilidad del cliente desinstalar otros servicios de seguridad que tenga en sus equipos donde desea instalar el servicio de Seguridad Total McAfee.
- Telnor no se hace responsable de los conflictos o fallas que pudieran generarse en los equipos de cómputo.

## Términos

Los "Clientes" reconocen y aceptan que:

El servicio de Internet, así como otros servicios que ofrece Telnor, son independientes al uso de este SERVICIO, y cada uno de ellos se rige por políticas particulares.

Los Términos y Condiciones sobre el uso, alcance, cualidades técnicas del producto, se describen al momento de instalar el servicio y son establecidos por McAfee, por lo que Telnor no se responsabiliza del alcance los mismos.

Los datos que circulan en Internet no tienen protección y se pueden exponer y desviar, por lo que la difusión de cualquier información que el CLIENTE transmita o reciba a través de Internet será bajo su cuenta y riesgo.

Los datos que el CLIENTE entrega a TELNOR para la activación del SERVICIO, incluyendo los sensibles, que actualmente o en el futuro obren en las bases de datos de TELNOR, serán tratados y/o utilizados por esta última y/o las empresas controladoras de ésta última y/o las empresas filiales y/o subsidiarias de TELNOR y/o aquellos terceros que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar dichos datos personales; con el propósito de cumplir aquellas obligaciones que se derivan del presente documento y/o con fines mercadológicos o publicitarios.

TELNOR podrá transferir los datos personales que obren en sus bases de datos a cualesquiera de las empresas controladoras de ésta última y/o a sus empresas filiales y/o subsidiarias e incluso a terceras personas, nacionales o extranjeras, salvo que el CLIENTE manifieste expresamente su oposición, en términos de lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El CLIENTE podrá ejercer los derechos que les confiere la Ley antes referida, mediante una solicitud por escrito, que deberá ser presentada en cualquiera de los domicilios de los Centros de Atención TELNOR que se indican en la página web: [www.telnor.com](http://www.telnor.com).

El CLIENTE manifiesta su conformidad para que TELNOR lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales en términos de lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de TELNOR el cual está publicado en la página web de esta última.

La información que entrega al proveedor final del producto McAfee se registrará de acuerdo con los Términos y Condiciones del producto en particular.

TELNOR no será responsable acerca de la precisión o calidad de la información que pueda ser obtenida a través del SERVICIO, por lo que el uso de cualquier información obtenida a través del SERVICIO es bajo responsabilidad y riesgo del CLIENTE.

TELNOR no será responsable por cualquier daño y/o perjuicio que sufra el CLIENTE por pérdida de información, ocasionada por configuración, retardos, no entregas, entregas erróneas, interrupción del SERVICIO o descargas de programas en Internet por parte del CLIENTE en el/los equipo(s) de cómputo en los que se instale el SERVICIO.

Este SERVICIO es un instrumento para facilitar al CLIENTE el servicio de Software de seguridad para protección de información y contenido de equipos de cómputo y protección en la navegación de Internet, proporcionado por el proveedor final del servicio McAfee, por lo que TELNOR, no tiene ningún tipo de responsabilidad sobre la correcta operación o garantía del producto del proveedor McAfee; de igual forma, TELNOR no adquiere responsabilidad alguna relacionada con cualquier falla que presente el SERVICIO o el equipo (s) de cómputo en los que se haya instalado o por cualquier acto u omisión del CLIENTE relacionada con el SERVICIO.

TELNOR no será responsable en ningún caso por cualquier daño sufrido por el CLIENTE o por cualquier otra persona como resultado del uso apropiado o inapropiado del SERVICIO o los equipos relativos al SERVICIO.

TELNOR no será responsable de atender daños o problemas con el software que se ofrece para proveer el SERVICIO, cualquier falla que presente el mismo deberá dirigirse al fabricante McAfee, de conformidad con los términos y condiciones que el CLIENTE suscribió con McAfee.

TELNOR no será responsable por la configuración del para la prestación del SERVICIO que realice el CLIENTE, así como por que el CLIENTE y/o los usuarios del SERVICIO utilicen este de forma distinta a lo establecido en los Términos y Condiciones establecidos por el proveedor final del servicio McAfee.

"TELNOR", sin responsabilidad alguna, y sin necesidad de declaración judicial podrá rescindir el "SERVICIO", en caso de que el "Cliente" de que se trate incurra en cualquiera de los supuestos señalados a continuación:

Por falta de pago oportuno; Por baja de la línea TELNOR; Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en los presentes términos y condiciones; Por incumplimiento a cualquiera de las obligaciones estipuladas a su cargo en el Contrato de Suministro de Telefonía Básica y/o Contrato Marco de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y/o en las Condiciones del Servicio Infinitum según corresponda.