CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Índice

I. Servicios

II. Planes Tarifarios

III. Servicios Adicionales

IV. Equipos Terminales

V. Garantía

VI. Cancelación

VII. Atención al Cliente

I. SERVICIOS

a. Descripción

Los servicios de telecomunicaciones que ofrece Diri Telecomunicaciones, S.A. de C.V. (el "Proveedor" y/o "Diri") a el(los) contratante(s) (el "Cliente") como consecuencia de la celebración del Contrato de Adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") y ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT"), consisten en la prestación de servicios de telefonía móvil a través de la red 4.5G para realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto o SMS, así como el uso de datos móviles, de conformidad con las tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT (los "Servicios").

b. Contratación

Los Servicios y/o Servicios Adicionales pueden contratarse en cualquier momento por el Cliente (sujeto a la cobertura y a la disponibilidad de los servicios de la red a través de la cual se ofrecen los Servicios y/o Servicios Adicionales), a través del Portal de Internet del Proveedor o de la app de Diri ("Diri Móvil"), o cualesquiera otros medios electrónicos, digitales o cualquier otra tecnología puesta a disposición del Cliente por parte del Proveedor, mediante la cual el Proveedor pueda, en todo momento, recabar de manera expresa el consentimiento del Cliente respecto a la contratación.

La modalidad para la contratación se conforma de los Servicios y/o Servicios Adicionales de: pos pago y pre pago

(i) La contratación pos pago, el Cliente debe realizar los pagos por los Servicios y/o Servicios Adicionales prestados por el Proveedor, así como todos los gastos en los que incurra por exceder los límites de los Servicios y/o Servicios Adicionales, en su caso, de manera posterior a su utilización, de conformidad con los Servicios, el Plan Tarifario y/o los Servicios Adicionales contratados.

(ii) La contratación pre pago, el Cliente debe realizar los pagos por los Servicios y/o Servicios Adicionales prestados por el Proveedor, de manera previa a su utilización, de conformidad con los Servicios, el Plan Tarifario y/o los Servicios Adicionales contratados.

Para la contratación de los Servicios, el Proveedor proporcionará el contenido de la Carátula y el Contrato de Adhesión previamente registrados ante la PROFECO y el

IFT, documentos que regirán la relación contractual entre el Proveedor y el Cliente. En caso de dudas, el Cliente podrá consultarlas en el Centro de Atención Telefónica o en las direcciones de correo electrónico proporcionadas por el Proveedor más adelante en este documento, en el Contrato de Adhesión, así como en el Portal de Internet del Proveedor y en Diri Móvil. Asimismo, el Proveedor hace del conocimiento del Cliente que la Carta de Derechos Mínimos para los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones se encuentra disponible para su consulta en todo momento en el Portal de Internet del Proveedor.

c. Cobertura de los Servicios y/o Servicios Adicionales

Los Servicios y/o Servicios Adicionales se prestan en México, Estados Unidos y Canadá, en donde el Proveedor cuenta con infraestructura propia y/o arrendada para tal efecto. El área de cobertura podrá ser ampliada o actualizada por el Proveedor y consultada en todo momento mediante el Portal de Internet del Proveedor.

d. Tarjeta SIM (chip inteligente)

Para la prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, el Proveedor proporcionará al Cliente una Tarjeta SIM, que es el chip inteligente que permite la conexión del equipo terminal (“Equipo”) con la red del Proveedor. El Cliente puede elegir únicamente adquirir del Proveedor la Tarjeta SIM o adquirir la Tarjeta SIM con un Equipo. En ambos casos, la programación de la entrega se efectuará una vez que el Cliente haya realizado el/los pago(s) correspondiente(s).

El Cliente deberá de proporcionar el domicilio donde se le entregará la Tarjeta SIM o la Tarjeta SIM y el Equipo, en su caso. El Proveedor sustituirá la Tarjeta SIM dentro de los 10 (diez) días siguientes a partir de que el Cliente así se lo solicite, en caso de presentar fallas de fabricación y/o por actualización tecnológica que permita al Cliente acceder a los Servicios y/o Servicios Adicionales.

e. Tarjeta e-SIM (chip virtual)

Para la prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, el Proveedor proporcionará de manera electrónica al Cliente una Tarjeta e-SIM, que es el chip virtual que permite la conexión del equipo terminal (“Equipo”) con la red del Proveedor.

El Cliente deberá de proporcionar un correo electrónico en donde se le entregará un código QR con el cual podrá activar la Tarjeta e-SIM. En caso de presentar fallas por cuestiones de actualización tecnológica, el Proveedor valorará la sustitución de la Tarjeta e-SIM, para que el Clienete pueda continuar haciendo uso de los Servicios y/o Servicios Adicionales.

f. Activación

El costo por la activación de los Servicios se sujetará al precio del plan adquirido por el cliente. Asimismo, el Cliente se compromete a activar el Equipo (adquirido con el Proveedor o con un tercero) por sus propios medios según las siguientes instrucciones:

- Asegurarse que el software de su Equipo se encuentra actualizado a la última versión disponible;

- Asegurarse que su Equipo se encuentra desbloqueado (puede funcionar con cualquier operador de telefonía), para lo cual se deberá contactar al proveedor de telefonía vigente o contactar al Centro de Atención Telefónica para recibir asistencia;

g. Términos y condiciones

Los términos y condiciones de los Servicios y/o Servicios Adicionales se detallan en el Contrato de Adhesión. Como regla general, los Servicios y/o Servicios Adicionales se contratan por tiempo indefinido y sin plazo forzoso, por lo que el Cliente podrá darlos por terminados en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de autorización por parte del Proveedor.

No obstante, el Cliente deberá realizar todos los pagos que adeude por los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o el Equipo, y/o gastos adicionales en los que incurra en caso de exceder los límites de los Servicios y/o Servicios Adicionales.

El Proveedor se compromete a prestar los Servicios y/o Servicios Adicionales bajo los niveles y compromisos de calidad establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones, la NOM-184-SCFI-2018, así como otra legislación y regulación aplicable. No obstante, Los Servicios y/o Servicios Adicionales pueden presentar fallas externas que no son atribuibles al Proveedor, toda vez que el servicio de telecomunicaciones es un servicio concesionado y regulado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como por el IFT.

Adicionalmente, la red que utiliza el Proveedor es de uso compartido y ajena al control directo del Proveedor por lo que podría presentarse alguna falla por hechos del hombre o de la naturaleza que no son previsibles o siendo previsibles son inevitables para el Proveedor. El Cliente reconoce que pueden darse factores tales como la concentración inusual de usuarios o fallas en el estado de conservación de el Equipo, baja intensidad en la señal por encontrarse en determinadas profundidades subterráneas o altitudes extremas, los cuales no podrán entenderse como fallas de los Servicios atribuibles al Proveedor.

II. PLANES TARIFARIOS

El Proveedor ofrece los Servicios bajo los siguientes planes tarifarios:

- PREPAGO

En relación, a este plan tarifario, el Proveedor ofrece los siguientes Servicios:

Conoce
Tarifa registrada ante IFT: 779830
Vigencia: 7 días
Costo: $80.00 MXN
Incluye:
- Datos: 10GB para consumo nacional, de los cuales 1.250GB pueden ser usados en roaming únicamente en EEUU y/o Canadá.
- Minutos: 500 minutos para consumo nacional, de los cuales 250 minutos pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.
- SMS: 250 SMS para consumo nacional, de los cuales 125 SMS pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.

** Los primero 5GB son a una velocidad “Best Effort” y posterior 5 GB a una velocidad reducida de 512KBps.

Fan
Tarifa registrada ante IFT: 761662
Vigencia: 30 días
Costo: $100.00 MXN
Incluye:
- Datos: 11GB para consumo nacional, de los cuales 1.250GB pueden ser usados en roaming únicamente en EEUU y/o Canadá.

- Minutos: 500 minutos para consumo nacional, de los cuales 250 minutos pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.
- SMS: 250 SMS para consumo nacional, de los cuales 125 SMS pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.

** Los primero 6GB son a una velocidad “Best Effort” y posterior 5 GB a una velocidad reducida de 512KBps.

Explora
Tarifa registrada ante IFT: 779866
Vigencia: 30 días
Costo: $150.00 MXN
Incluye:
- Datos: 5GB para consumo nacional, de los cuales 5GB pueden ser usados en roaming únicamente en EEUU y/o Canadá.
- Minutos: 3000 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.
- SMS: 500 SMS para consumo nacional, de los cuales 250 SMS pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.

** Los 5GB son a una velocidad “Best Effort”.

Causa
Tarifa registrada ante IFT: 780145
Vigencia: 30 días
Costo: $200.00 MXN
Incluye:
- Datos: 5GB para consumo nacional, de los cuales 5GB pueden ser usados en roaming únicamente en EEUU y/o Canadá.
- Además de 2GB exclusivos para las siguientes Redes Sociales: WhatsApp ®, Instagram ®, Twitter ®, Snapchat ®, Facebook Messenger ®, Uber ®.
- Minutos: 3000 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.
- SMS: 500 SMS para consumo nacional, de los cuales 250 SMS pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.

** Los 7GB son a una velocidad “Best Effort”.

Disfruta
Tarifa registrada ante IFT: 780209
Vigencia: 30 días
Costo: $300.00 MXN
Incluye:

- Datos: 40GB para consumo nacional, de los cuales 5GB pueden ser usados en roaming únicamente en EEUU y/o Canadá.
- Minutos: 3000 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.
- SMS: 500 SMS para consumo nacional, de los cuales 250 SMS pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.

** Los primeros 20GB son a una velocidad “Best Effort” y posteriormente 20GB a una velocidad reducida de 512KBps.

Comparte
Tarifa registrada ante IFT: 781527
Vigencia: 30 días
Costo: $400.00 MXN
Incluye:

- Datos: 40GB para consumo nacional, de los cuales 5GB pueden ser usados en roaming únicamente en EEUU y/o Canadá.
- Minutos: 3000 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.
- SMS: 500 SMS para consumo nacional, de los cuales 250 SMS pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.

** Los primeros 20GB son a una velocidad “Best Effort” y posteriormente 20GB a una velocidad reducida de 512KBps.

Vuela
Tarifa registrada ante IFT: 781559
Vigencia: 30 días
Costo: $500.00 MXN
Incluye:

- Datos: 100GB para consumo nacional, de los cuales 20GB pueden ser usados en roaming únicamente en EEUU y/o Canadá.
- Minutos: 10,000 minutos para consumo nacional, de los cuales 5,000 minutos pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.
- SMS: 10,000 SMS para consumo nacional, de los cuales 5,000 SMS pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.

** Los primeros 50GB son a una velocidad “Best Effort” y posteriormente 50GB a una velocidad reducida de 1MBps.

Las tarifas mensuales, incluyen impuestos y se encuentran registradas ante el IFT.

Para el caso en que el Cliente haga una recarga de cualquiera de los planes antes mencionados, se verá reflejada en un periodo máximo de 30 minutos. Si el Cliente/Usuario realiza recargas posteriores a la principal, Diri no esta obligado a reembolsarle a el Cliente/Usuario las recargas posteriores que haya efectuado. Sin embargo, Diri podrá analizar cada caso en particular en relación a que el reembolso sea aplicable.

El Proveedor enviará de forma mensual al Cliente su estado de cuenta, pero el Cliente podrá también consultarlo en el Portal de Internet del Proveedor, a través de Diri Móvil o a través del Centro de Atención Telefónica. El estado de cuenta detallará el adeudo de cada uno de los Servicios y/o Servicios Adicionales y de los gastos adicionales en los que incurra el Cliente por exceder los límites correspondientes, en su caso. El Cliente cuenta con 7 (siete) días naturales -contados a partir de la fecha en que se ponga a su disposición su estado de cuenta- para efectuar el pago correspondiente a su plan tarifario.

En caso de que el Cliente haya autorizado el uso de una tarjeta de crédito o débito para realizar el cargo recurrente y/o automático de los Servicios y/o Servicios Adicionales, el Proveedor estará autorizado para cargar el monto total del estado de cuenta que corresponda, previo a la fecha límite de pago.

El Cliente puede solicitar la facturación de los Servicios y/o Servicios Adicionales a través del Centro de Atención a Clientes, el Portal de Internet del Proveedor, Diri Móvil o vía correo electrónico, para lo cual deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes.

III. SERVICIOS ADICIONALES

a. Descripción y costos

Serán aquellos servicios opcionales para el Cliente distintos a los servicios de telecomunicaciones inicialmente contratados, tales como paquetes de datos extra, minutos extra y paquetes en el extranjero que el Proveedor puede proporcionar al Cliente, bajo una tarifa extra, registrada y disponible en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones, y que serán prestados por el Proveedor siempre y cuando sean solicitados y autorizados previamente por el Cliente de forma expresa mediante el uso de la aplicación conocida como Diri Móvil o a través del Portal de Internet del Proveedor.

b. Contratación

Los Servicios Adicionales podrán ser solicitados y contratados por el Cliente en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago correspondiente al Plan Tarifario contratado.

Los Servicios Adicionales podrán ser contratados por el Cliente a partir del momento de firma del Contrato, ya sea por escrito o vía electrónica mediante Diri Móvil, siempre contando con el consentimiento expreso del Cliente. Una vez contratados y autorizados, las tarifas correspondientes a los Servicios Adicionales serán reflejadas en el estado de cuenta del siguiente periodo de facturación y así sucesivamente, durante todo el tiempo que los Servicios Adicionales hubieren sido solicitados y contratados por el Cliente.

IV. EQUIPOS TERMINALES

El Cliente podrá utilizar Equipos adquiridos directamente del Proveedor o equipos provistos por un tercero. En todo caso, los Servicios deben usarse en un equipo terminal compatible con la red pública de telecomunicaciones. El Cliente puede determinar si su equipo es compatible con los Servicios consultando directamente con el Centro de Atención Telefónica y/o en el Portal de Internet del Proveedor.

V. GARANTÍA

Los Equipos entregados por Diri cuentan con una garantía de por lo menos 90 (noventa) días naturales. Dentro de este plazo, el Cliente debe verificar su correcto funcionamiento. En caso de que el Cliente detecte fallas o defectos, deberá de contactar con Diri dentro de las siguientes 24 (veinticuatro) horas, con el fin de ingresar una solicitud de garantía.

Una vez que Diri tenga conocimiento de la solicitud de garantía mandará a una guía de viaje al domicilio del Cliente, para que reciba el Equipo y pueda efectuar una evaluación de su estado, que consistirá en una revisión ocular y técnica. Una vez que dicha valoración haya sido realizada, el Proveedor proseguirá a informar al Cliente, a través de medios físicos, electrónicos o digitales de la resolución de la misma y si éste fue entregado en buen estado por parte del Cliente, la garantía fuere procedente y el Equipo no pudiera ser reparado, el Proveedor deberá notificar dicha situación al Cliente y deberá enviarle un Equipo nuevo dentro de los 10 (diez) días siguientes contados a partir de la notificación de dicha resolución.

Este procedimiento aplicará para el caso de la recepción de un Equipo nuevo y para el caso de un Equipo ya usado, pero que aún entre dentro de los 90 (noventa) días naturales de garantía.

a. Aceptación de solicitud de garantía

Si resulta procedente la solicitud de garantía, el Proveedor le ofrecerá al Cliente la reparación del Equipo, cuando resulte procedente, o le entregará uno nuevo, en caso de que no sea procedente la reparación.

Si se determina que el Equipo puede ser reparado, se harán del conocimiento del Cliente las reparaciones procedentes y el tiempo de devolución, el cual en ningún caso podrá exceder de 30 (treinta) días naurales. Una vez que Diri tenga en posesión el Equipo, este será responsable por el costo de reparación y además suspenderá el cobro de los Servicios, cuando éstos no sean utilizados a través de otro equipo, mismos que serán reanudados a la devolución del Equipo. Si el Proveedor considera que el Equipo tiene condiciones de fabricación que no permiten reparación, entregará un nuevo Equipo al Cliente.

Una vez que el Equipo sea devuelto al Cliente, éste contará con 90 (noventa) días naturales de garantía respecto del nuevo Equipo.

b. Rechazo de solicitud de garantía

Si resulta improcedente la solicitud de garantía, el Proveedor deberá de generar un informe con los motivos por los cuales fue rechazada la solicitud y hacerla del conocimiento del Cliente, a través de medios físicos, electrónicos o digitales en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de que tenga conocimiento de dicho hecho. En dicho caso, el Cliente podrá solicitar la reparación del Equipo al Proveedor y los gastos correrán por cuenta del Cliente.

c. Del Fabricante

En caso de que el Proveedor detecte un problema con el Equipo cuya solución no pueda ser llevada a cabo por cuenta propia, se compromete a contactar al fabricante con el fin de proporcionar al Cliente la mejor solución posible. En cuanto el Proveedor cuente con la solución y ésta se haya hecho del conocimieto de Diri, éste tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles para informar al Cliente del procedimiento que se llevará a cabo con respecto a la reparación del Equipo.

VI. CANCELACIÓN

El Cliente podrá realizar la cancelación total o parcial de los Servicios en cualquier momento. En caso de una cancelación total, serán cancelados tanto los Servicios como los Servicios Adicionales, en su caso. En caso de que la cancelación sea parcial, únicamente se cancelarán los Servicios Adicionales.

El Cliente podrá cancelar los Servicios o los Servicios Adicionales en cualquier tiempo, a través del Portal de Internet del Proveedor o de Diri Móvil. Sin importar el canal que decida utilizar, Diri proporcionará al cliente asistencia para que logre llevar a cabo la cancelación de manera eficiente y adecuada, en caso de que éste la requiera.

Para poder llevar a cabo la cancelación, el Cliente deberá proporcionar el número de folio o registro que le hayan otorgado en virtud de la celebración del Contrato de Adhesión. La cancelación de los Servicios y/o Servicios Adicionales no exime al Cliente de su obligación de liquidar los adeudos correspondientes que a la fecha de dicha cancelación se hayan generado en virtud de los Servicios y/o Servicios Adicionales efectivamente prestados por el Proveedor, ni del pago de las penalizaciones correspondientes, en su caso.

La cancelación de los Servicios Adicionales deberá realizarse por el Proveedor en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales, con posterioridad a la recepción de la solicitud de cancelación respectiva y deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta del Cliente.

En caso de que los Servicios Adicionales sean contratados por un tiempo limitado, única ocasión, evento o mes, no impedirán al Cliente que puedan ser contratados nuevamente. El Proveedor no podrá condicionar la prestación de los Servicios principales a la contratación de un servicio adicional.

a. Suspensión

El Cliente será notificado por el Proveedor de la suspensión de los Servicios, a través de los datos de contacto señalados en el Contrato de Adhesión.

En caso de que el Cliente considere que la suspensión es infundada, este deberá de contactar con Diri a fin de llevar a cabo las aclaraciones que considere pertinentes. Una vez que el Proveedor resuelva las aclaraciones hechas por el Cliente en un periodo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas naturales, reanudará los Servicios en caso de que se determine que dicha suspensión era improcedente o confirmará la suspensión de los mismos cuando reafirme que ésta es procedente.

El Proveedor podrá suspender los Servicios de manera temporal por la falta de pago del Cliente. Una vez que el Cliente solvente los pagos pendientes, el Proveedor deberá de reanudar los Servicios en un periodo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas.

VII. ATENCIÓN AL CLIENTE

El Proveedor pone a disposición del Cliente los siguientes medios, para recibir y atender dudas y/o quejas, efectuar contrataciones, consulta de saldos, aclaraciones y reclamaciones relacionados con los equipos y/o Servicios y/o Servicios Adicionales y para llevar a cabo cancelaciones y/o suspensiones.

Es importante que el Cliente tenga conocimiento que los medios de atención al cliente están disponibles las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

Direcciones de correo electrónico:

a) soporte@diri.mx (para atención al cliente)
b) webmaster@diri.mx (para asuntos relacionados al portal de Internet)

c) notificaciones@diri.mx (para notificaciones legales)
d) contacto@diri.mx (para contacto)
e) colaboración@diri.mx (para colaboración con la justicia)

Teléfonos: (+52) *55 4163 4619* y *✱DIRI (✱3474)*.

Portal de Internet: https://diri.mx/

Aviso de Privacidad:
https://d3i3h4swmhb2l1.cloudfront.net/pdf/Aviso_de_privacidad.pdf

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o por tercera persona que éste autorice mediante cualquier forma de representación permitida por ley, debiendo acreditarlo fehacientemente. El Cliente es responsable del uso de información consistente en usuario, contraseña, folio y registro que le sean proporcionados al hacer la contratación de los Servicios, así como de aquellos que le sean otorgados por el personal de Diri.

En el caso de que el Cliente haga válida la garantía del equipo adquirido, en su caso, el personal de Diri le proporcionará un número de registro, mismo que deberá corroborar con la persona que se presente en su domicilio para llevar a cabo la evaluación del equipo.

El Proveedor se obliga a procesar dentro de un plazo razonable cualquier consulta, aclaración y reclamación de los trámites que se realicen a través de los medios de atención al Cliente. En virtud de lo anterior, una vez que Diri cuente con los elementos necesarios, ejecutará el trámite solicitado para solucionar el problema en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales.

En caso de que el Cliente formule alguna queja o reclamación relacionada con los Servicios, el Proveedor hará la revisión de la misma en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas. Terminando este plazo el Proveedor se pondrá en contacto con el Cliente para dar contestación y una solución a la queja o reclamación formulada.