

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

I. SERVICIOS

a. Descripción

Los servicios de telecomunicaciones que ofrece Diri Telecomunicaciones, S.A. de C.V. (el “Proveedor” y / o “Diri”) al contratante (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 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), a través de la página web ibienestar.mx 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 del Servicios de: pre-pago

- (i) La contratación pre-pago, el Cliente debe realizar los pagos por los Servicios prestados por el Proveedor, de manera previa a su utilización, de conformidad con los Servicios y / o los Planes Tarifarios 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. 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

Los Servicios 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, 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 adquirir del Proveedor la Tarjeta SIM, por lo que, la programación de la entrega de la Tarjeta SIM se efectuará una vez que el Cliente haya realizado el pago correspondiente.

El Cliente deberá de proporcionar el domicilio donde se le entregará la Tarjeta SIM. 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.

e. Activación

El costo por la activación de los Servicios se sujetará al precio del plan adquirido por el cliente. Así mismo, el Cliente se compromete a activar el Equipo por sus propios medios según las siguientes instrucciones:

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

f. Términos y Condiciones

Los términos y condiciones de los Servicios se detallan en el Contrato de Adhesión. Como regla general, los Servicios 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 gastos adicionales en los que incurra en caso de exceder los límites de los Servicios.

El Proveedor se compromete a prestar los Servicios 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 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 Instituto Federal de Telecomunicaciones.

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 del 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 la modalidad PREPAGO como sigue:

Nombre del Plan: IPB 50
Tarifa registrada: 1001426

Vigencia: 7 días
Costo: \$50.00 MXN

Incluye:

- Datos: 5 GB para consumo nacional, de los cuales 1,250 MB 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.

Política de Uso Justo:

- Los primeros 5 GB son a una velocidad "Best Effort" y posterior 5,000 MB a una velocidad reducida de 512KBps.
- Una vez terminada la bolsa de datos en "Best Effort", la misma se duplicará a una velocidad reducida de 512KBps.

Nombre del Plan: IPB 65
Tarifa registrada: 1001440

Vigencia: 10 días
Costo: \$65.00 MXN

Incluye:

- Datos: 5 GB para consumo nacional, de los cuales 1,250 MB 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.
- RRSS: 1 GB exclusivamente para Redes Sociales dentro de la República Mexicana.

Política de Uso Justo:

- Los primeros 5 GB son a una velocidad "Best Effort" y posterior 5,000 MB a una velocidad reducida de 512KBps.
- Una vez terminada la bolsa de datos en "Best Effort", la misma se duplicará a una velocidad reducida de 512KBps.

Nombre del Plan: IPB 100
Tarifa registrada: 1001452

Vigencia: 15 días
Costo: \$100.00 MXN

Incluye:

- Datos: 10 GB para consumo nacional, de los cuales 2,500 MB pueden ser usados en roaming únicamente en EEUU y/o Canadá.
- Minutos: 1,000 minutos para consumo nacional, de los cuales 500 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.

Política de Uso Justo:

- Los primeros 10 GB son a una velocidad "Best Effort" y posterior 10,000 MB a una velocidad reducida de 512KBps.
- Una vez terminada la bolsa de datos en "Best Effort", la misma se duplicará a una velocidad reducida de 512KBps.

Nombre del Plan: IPB 125

Tarifa registrada: 1001513

Vigencia: 20 días

Costo: \$125.00 MXN

Incluye:

- Datos: 20 GB para consumo nacional, de los cuales 5,000 MB pueden ser usados en roaming únicamente en EEUU y/o Canadá.
- Minutos: 1,500 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.
- SMS: 1,000 SMS para consumo nacional, de los cuales 500 SMS pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.
- RRSS: 2 GB exclusivamente para Redes Sociales dentro de la República Mexicana.

Política de Uso Justo:

- Los primeros 10 GB son a una velocidad "Best Effort" y posterior 10,000 MB a una velocidad reducida de 512KBps.
- Una vez terminada la bolsa de datos en "Best Effort", la misma se duplicará a una velocidad reducida de 512KBps.

Nombre del Plan: IPB 200

Tarifa registrada: 1001483

Vigencia: 30 días

Costo: \$200.00 MXN

Incluye:

- Datos: 20 GB para consumo nacional, de los cuales 5,000 MB pueden ser usados en roaming únicamente en EEUU y/o Canadá.
- Minutos: 1,500 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.
- SMS: 1,000 SMS para consumo nacional, de los cuales 500 SMS pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EEUU y/o Canadá.

Política de Uso Justo:

- Los primeros 10 GB son a una velocidad "Best Effort" y posterior 10,000 MB a una velocidad reducida de 512KBps.
- Una vez terminada la bolsa de datos en "Best Effort", la misma se duplicará a una velocidad reducida de 512KBps.

Las tarifas 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 y/o Internet para el Bienestar no está obligado a reembolsarle al Cliente/Usuario las recargas posteriores que haya efectuado. Sin embargo, Diri podrá analizar cada caso en particular en relación con 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, 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 y/o sea la fecha de corte del servicio y/o servicio adicional- 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, o vía correo electrónico al siguiente: facturacion@diri.mx, en cumplimiento de lo anterior, el Cliente deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes. Lo anterior aplicará, únicamente en caso de que la adquisición del Plan sea a través del URL de Diri "ibienestar.mx".

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, 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. CANCELACIÓN

El Cliente podrá realizar la cancelación total o parcial de los Servicios en cualquier momento. En caso de una cancelación total, serán cancelados todos

los Servicios adquiridos sin importar el estatus en el que se encuentre. En caso de que la cancelación sea parcial, únicamente se cancelarán los Servicios en un periodo determinado por el cliente, para lo cual deberá dar aviso con 10 (diez) días de anticipación, en caso de no hacerlo, Diri se podrá reservar el derecho de cancelación o continuar proveyendo el servicio.

El Cliente podrá cancelar los Servicios en cualquier tiempo, a través del Portal de Internet del Proveedor. 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 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 efectivamente prestados por el Proveedor, ni del pago de las penalizaciones correspondientes, en su caso.

La cancelación de los Servicios 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 solvante los pagos pendientes, el Proveedor deberá de reanudar los Servicios en un periodo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas.

V. 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 Servicios 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 y números de contacto:

- 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)
- f) Portal de Internet: <https://ibienestar.mx/>.
- g) [Aviso de Privacidad](#)
- h) Ecommerce (para atención de usuarios finales) Teléfonos: 55 9331 1394 y *444, así como también a través del chat de ayuda desde la página web <https://ibienestar.mx/>.

En caso de realizar una marcación y / o envío de algún correo electrónico por parte de un Usuario para atención a cualquiera de los asuntos antes mencionados, quién atenderá el motivo de la llamada y / o mail será personal de Altán Redes, para lo cual y de así considerarse conveniente, lo remitirán por la misma vía a Diri para que le proporcionen ayuda y una solución.

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o por tercera persona que este 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.

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.

*Versión actualizada al 11 de diciembre de 2023
Declaración de Código de Prácticas Comerciales de DIRI*