

# Términos y Condiciones

## 1. Relación Contractual

Las presentes condiciones (las "Condiciones"), se aplican a todos los visitantes y usuarios de este sitio web, de igual manera se rigen el acceso y el uso que usted haga, desde cualquier parte del mundo, a la aplicación, sitio web y/o contenidos desarrollados, manejados y/o administrados por Diri Telecomunicaciones, S.A. de C.V. ("Diri") y/o sus marcas, controladoras, licenciatarias, filiales o subsidiarias (la "Plataforma"). Las Condiciones aquí detalladas son supletorias y complementarias a las disposiciones del contrato de prestación de servicios de Diri, el cual fue registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 174-2020, el día 16 de junio de 2020 (el "Contrato") y al Código de Prácticas Comerciales de Diri; por lo que todos los instrumentos anteriormente referidos deberán interpretarse de forma sistemática.

Diri es una Sociedad Mercantil debidamente Constituida de conformidad con la Legislación Mexicana, tal y como consta en la Escritura Pública número 48,181 (cuarenta y ocho mil ciento ochenta y uno), otorgada ante la fe del Licenciado Mario Evaristo Vivanco Paredes, Titular de la Notaría Número 67 de la Ciudad de México, México, con fecha 18 de julio de 2018, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México bajo el folio mercantil electrónico N-2018066064, de fecha 15 de agosto de 2018.

Las presentes Condiciones generan obligaciones entre Usted y Diri o sus filiales según el caso. Por ello, Usted deberá de leer detenidamente su contenido antes de utilizar la Plataforma. Si usted no está de acuerdo con cualquiera de las condiciones o disposiciones establecidas en las presentes Condiciones, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma, dar de baja su usuario o cuenta y/o eliminar la aplicación, según sea el caso.

El uso de la Plataforma implica la aceptación de: (i) los términos estipulados en el Contrato, el cual se encuentra disponible para su consulta en el siguiente enlace: [https://www.pillofon.mx/contrato\\_diri\\_rev\\_jun\\_2020.pdf](https://www.pillofon.mx/contrato_diri_rev_jun_2020.pdf), (ii) las presentes Condiciones y (iii) el Aviso de Privacidad de Diri y sus filiales y subsidiarias (el "Aviso de Privacidad"), el cual se encuentra disponible para su consulta en el siguiente enlace: <https://pillofon.mx/aviso>

Diri se reserva el derecho de cambiar, modificar y/o remplazar las presentes Condiciones en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso y dichas modificaciones entrarán en vigor al día siguiente a aquél en que hayan sido publicadas en la Plataforma. El acceso o uso continuado de la Plataforma después de que surtan efectos las modificaciones a que se hizo referencia anteriormente implica su consentimiento a vincularse y obligarse conforme a las nuevas Condiciones.

## 2. Condiciones de uso de la Plataforma

Para poder utilizar la Plataforma, Usted debe de contar con edad y capacidad suficiente, de conformidad con la legislación que le resulte aplicable, a efecto de estar en posibilidad de obligarse conforme a las presentes Condiciones.

Usted es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o la Plataforma. Diri no garantiza que los Servicios y/o Servicios Adicionales, o cualquier parte de estos, funcionen en cualquier hardware o dispositivo. Los Servicios y/o Servicios Adicionales

pueden ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes a incompatibilidades informáticas y la interacción con otras comunicaciones electrónicas.

Usted se obliga a utilizar los Servicios y/o Servicios Adicionales de forma personal, en estricto apego a la legislación y regulación aplicable, así como a las buenas costumbres. Diri se reserva el derecho de retirar, negar o restringir el acceso a los Servicios y/o Servicios Adicionales por causa justificada y dando aviso al usuario de dichos motivos.

### 3. Alcance de los Servicios y/o Servicios Adicionales

Los Servicios y/o Servicios Adicionales son regidos, en lo principal, por el Contrato que usted celebre con Diri, en su caso. A su vez, para la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como para la compraventa de uno o más equipo(s), Diri pone a su disposición dos procedimientos: (i) a través de la Plataforma, y (ii) un sistema mixto, el cual iniciará con una llamada telefónica y terminará remitiéndolo a un carrito de compra virtual. Para contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o adquirir uno o más equipos con Diri, a través de la Plataforma, usted deberá identificar y seleccionar los Servicios y/o Servicios Adicionales que desea contratar y seguir las instrucciones que de ello deriven, para lo cual Diri verificará la disponibilidad de los Servicios y/o Servicios Adicionales en el área correspondiente a su código postal, así como la compatibilidad del dispositivo que usted pretende usar, en caso que no adquiera un equipo de telefonía móvil directamente con Diri, con base en el Código IMEI de dicho dispositivo.

En caso que usted desee adquirir un equipo directamente con Diri, podrá elegirlo en la Plataforma, considerando la disponibilidad y oferta de equipos por parte de Diri. Posteriormente, usted deberá escoger el plan tarifario que desee contratar e ingresar los datos de envío de la tarjeta SIM, del equipo o de ambos, según sea el caso. Una vez realizado lo anterior, la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como la compraventa del equipo, en su caso, será perfeccionada por usted al momento de dar su consentimiento a través de la validación que haga vía correo electrónico y al realizar el pago respectivo.

Una modalidad para contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales es mediante medios telefónicos y a través del "carrito de compra virtual", usted deberá comunicarse al call center de Diri y seguir el procedimiento con el operador telefónico que lo atienda, el cual verificará si los Servicios y/o Servicios Adicionales tienen cobertura en el área correspondiente a su código postal; así como la compatibilidad del dispositivo de telefonía móvil que usted pretende usar (en caso de que no adquiera un equipo de telefonía móvil directamente con Diri y lo anterior, con base en el Código IMEI de su dispositivo).

Posteriormente, se le enviará un enlace ya sea por correo electrónico, SMS o WhatsApp, mismo que desplegará un "carrito de compra virtual" con los productos y servicios solicitados y se generará una línea de captura. Usted deberá ingresar los datos de envío de la tarjeta SIM, del equipo o de ambos, según sea el caso.

Una vez realizado lo anterior, la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como la compraventa del equipo, en su caso, será perfeccionada por usted al momento de dar su consentimiento a través de la validación que haga vía correo electrónico y al realizar el pago respectivo.

Para todos los efectos legales, usted reconoce que las validaciones a que se hace referencia en los párrafos anteriores, configuran una firma electrónica simple, válida para otorgar su consentimiento en los términos de la legislación aplicable.

Independientemente del procedimiento de contratación, Diri puede válidamente asumir que su consentimiento fue inequívocamente otorgado a través de medios electrónicos, si en un plazo de 30 (treinta) días naturales después de haber hecho algún pago relacionado con los Servicios, Servicios Adicionales, así como la compraventa del equipo, en su caso, usted no presenta ningún tipo de queja o aclaración.

Usted podrá contratar en cualquier momento Servicios Adicionales, para lo cual deberá de encontrarse al corriente con los pagos de los Servicios contratados anteriormente y con las obligaciones contraídas por virtud de la celebración del Contrato.

De igual manera, usted podrá cambiar el plan tarifario contratado y contratar Servicios Adicionales distintos a través de cualquier medio que Diri habilite para tales efectos. Usted deberá realizar el pago de los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o gastos adicionales en que incurra por exceder los Límites, en su caso, durante los primeros 7 (siete) días naturales posteriores a que Diri ponga el Estado de Cuenta correspondiente a su disposición, a través de transferencia de fondos, mediante depósito, ingresando los datos de su tarjeta de crédito, débito o de servicios a través de la Plataforma, con su cuenta de usuario, o por cargo automático a su tarjeta domiciliada.

El pago a través de tarjetas de crédito, débito o de servicios, es operado por terceros ajenos a Diri, por lo que Diri en ningún momento tiene acceso a o retendrá la información financiera de ningún usuario, únicamente guardará el token a efecto de hacer los cargos subsecuentes de manera automática a aquellos clientes que domicilien los cobros a su tarjeta. El pago por la cuota de activación, adquisición de equipos móviles, Servicios Adicionales, gastos adicionales en que se incurra por exceder los Límites, o cualquier otro concepto por el que usted se haya obligado, podrá realizarse a través de cualquiera de los métodos de pago referidos en el párrafo anterior y establecidos en el Contrato.

Asimismo, Diri podrá realizar el cobro automático por los Servicios y/o Servicios Adicionales contratados por usted, a través de cargos recurrentes a su tarjeta de crédito, débito o servicios que asocie o domicilie al pago de los Servicios y/o Servicios Adicionales o de equipo(s), en cuyo caso, el cobro del plan tarifario contratado se realizará de forma automática, mes con mes.

En caso que Diri no pueda realizar el cargo automático a la tarjeta, se realizarán 3 (tres) intentos de cobro a partir de la fecha en que Diri ponga el Estado de Cuenta a su disposición, durante 3 (tres) días consecutivos; en caso de no lograr realizar el cobro, Diri no estará obligado a seguir prestando los Servicios y/o Servicios Adicionales hasta que reciba el pago correspondiente a través de cualquier otra forma de pago.

En caso de alguna falla en la prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales por causas directamente imputables a Diri, usted podrá solicitar el reembolso correspondiente de conformidad con el procedimiento detallado en la cláusula décima primera y la cláusula décima segunda del Contrato, además de la correspondiente bonificación, en su caso.

Usted en cualquier momento podrá cancelar o modificar el cargo automático a su tarjeta de crédito, débito, o de servicios, o bien, asociar una tarjeta distinta para el cargo recurrente originado con motivo de la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales.

Asimismo, en cualquier momento usted podrá cancelar los Servicios y / o Servicios Adicionales contratados; para lo cual deberá de informar a Diri, a través de cualquiera de los medios que éste pone a su disposición para tal efecto, su intención de cancelar o modificar el cargo automático a que se hace referencia en el presente párrafo.

Cualquier cargo hecho con anterioridad a la cancelación o modificación, no podrá ser reembolsable, salvo que dicho cargo sea equívoco. Diri únicamente se hará responsable por la calidad, funcionalidad u operatividad de los equipos o dispositivos de telefonía móvil que sean adquiridos directamente con el, bajo los términos y condiciones aplicables a esa compraventa.

De conformidad con la legislación aplicable, queda estrictamente prohibido al usuario de los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o de la Plataforma utilizar los mismos para cualquier fin ilícito. Asimismo, el suscriptor reconoce que los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o la Plataforma pueden presentar fallas o disminuciones en la calidad debido a causas no imputables a Diri, como lo es el caso fortuito o fuerza mayor, así como por acciones realizadas por terceros independientes a Diri. Por lo anterior, Diri no se hace responsable de las afectaciones que podría tener usted debido a dichas fallas.

#### **4. Liberación de responsabilidad**

Al contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por Diri y, a su vez, aceptar las presentes Condiciones, usted reconoce que el servicio de telecomunicaciones es un servicio concesionado y regulado por los Estados Unidos Mexicanos a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Por ello, usted reconoce y libera a Diri y a sus filiales o subsidiarias de cualquier tipo de responsabilidad civil, mercantil, administrativa, laboral, penal, contractual, extracontractual o cualquier otra que pudiera surgir en virtud de alguna falla, suspensión, cancelación o interrupción en la prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por Diri por causas ajenas a éste, entre las que se encuentran de manera enunciativa más no limitativa: a. Causas de fuerza mayor y/o caso fortuito que puedan darse por cualquier hecho de la naturaleza o del hombre que sea imprevisible, o que, siendo previsible, éste sea inevitable. Dentro de esta categoría está incluido de manera enunciativa lo siguiente: terremotos, ciclones, tormentas, huracanes, lluvias tropicales, tornados, cualquier desastre natural, manifestaciones, huelgas, pandemias, endemias, contingencias sanitarias y/o guerras, entre otros. b. Revocación, cancelación, suspensión, terminación o de cualquier manera afectación de la concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar los Servicios y/o Servicios Adicionales en términos de la legislación aplicable. c. Fallas o afectaciones físicas, mecánicas, eléctricas, digitales y/o tecnológicas a cualquiera de los medios a través de los cuales Diri presta los Servicios y/o Servicios Adicionales, de manera directa o indirecta, considerando que estos pueden ser o no propiedad de Diri. d. Incompatibilidades tecnológicas, presentes o futuras, en los dispositivos de comunicaciones en los que se utilicen los Servicios y/o Servicios Adicionales, cuando dichos equipos o dispositivos no hayan sido adquiridos con Diri.

#### **5. Propiedad industrial / Intelectual**

Diri es y seguirá siendo titular de los derechos de propiedad industrial e intelectual relacionados con (i) la denominación "Diri" y con cualquier signo distintivo, marca o denominación directa o indirectamente relacionados con la misma; así como con (ii) los elementos, ya sean físicos, electrónicos o digitales, que integran los Servicios proporcionados por Diri, así como su Plataforma, los cuales incluyen el software, código informático, interfaz visual y demás derechos relacionados.

Usted se compromete a no vender, licenciar, distribuir, copiar, modificar, editar, adaptar, crear trabajos derivados o de otra manera hacer uso no autorizado del contenido de la

Plataforma, sin autorización previa y por escrito de Diri y/o del titular de los derechos respectivos. De igual forma, usted deberá abstenerse de desarmar, descompilar, aplicar ingeniería inversa o de cualquier otro modo tratar de obtener acceso o comercializar el código fuente o los protocolos inherentes a la Plataforma o a los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por Diri.

## 6. Privacidad de la información

Diri Telecomunicaciones, S.A. de C.V. hace de su conocimiento que todos los datos personales que le sean proporcionados serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Aviso de Privacidad.

## 7. Ideas no Solicitadas

Diri agradece las sugerencias y comentarios que recibe acerca del uso de su Sitio Web, sus productos y servicios, Diri no acepta ni solicita a los usuarios, bajo ninguna circunstancia que estos le presenten ideas, sugerencias creativas o propuestas que no hayan sido solicitadas, con excepción de que Diri y sus filiales lo manifiesten explícitamente, todas las ideas, comentarios, sugerencias (de forma enunciativa mas no limitativa), que usted nos haga llegar se considerarán de forma automática como información no confidencial y podrán ser utilizadas por Diri sin tener ninguna obligación frente a Usted respecto a la forma en que Diri utilice dichas ideas.

## 8. Leyes aplicables

Para la interpretación y cumplimiento de las presentes Condiciones, así como para la atención y resolución de cualquier controversia jurídica que se suscite en relación con las mismas, usted se somete expresamente a la legislación y competencia de los tribunales competentes de la Ciudad de México, México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que, por razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa, pudiera corresponderle.