

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

I. Objetivo.

El Código de Prácticas Comerciales es un documento diseñado para describir los servicios de telecomunicaciones prestados por ELEMENT TELECOM S.A. DE C.V. bajo el nombre comercial DIALO, al amparo del título de autorización para establecer, operar o explotar una red de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 03 de febrero de 2021, y en su carácter de Operador Móvil Virtual que tiene contratados los servicios de red de Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.

Asimismo, este documento puede ser utilizado como una guía para permitir a nuestros usuarios o posibles usuarios comprender en detalle los diferentes derechos y obligaciones derivados de los servicios de telecomunicaciones prestados y comercializados por DIALO.

II. Descripción del Servicio.

DIALO es un operador móvil virtual que proporciona directamente a los usuarios servicios móviles obtenidos de Altán.

DIALO prestará servicios para uso residencial, empresarial o uso personal, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones justas, de acuerdo con la autorización del contrato de servicios, sin establecer privilegios ni tratos discriminatorios. De manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los indicadores y parámetros de calidad establecidos por el IFT o, en su caso, los indicadores y parámetros de calidad previstos implícita o contractualmente, no serán inferiores a los indicadores y parámetros de calidad establecidos por IFT.

Si, de acuerdo con los documentos antes mencionados y/u otros términos aplicables, se comprueba que el uso del servicio prestado por el usuario es diferente al uso especificado en el contrato o con fines lucrativos, DIALO tiene el derecho para rescindir el contrato de servicio.

III. Cobertura del Servicio.

Los usuarios pueden consultar la cobertura geográfica de los servicios prestados por DIALO y las actualizaciones en el sitio web y Contact Center.

DIALO brindará servicios dentro de la cobertura garantizada y cobertura geográfica donde la oferta comercial sea de conocimiento público y en áreas donde la concentración del tráfico de la red permita que el servicio se brinde de manera estable. En condiciones de acceso equitativas y de acuerdo con las directrices de calidad emitidas por IFT.

DIALO procesará cualquier solicitud de servicio de acuerdo con el alcance geográfico y/o alcance garantizado y no garantizado (si aplica) en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de firma del contrato de servicio.

El mapa de cobertura del servicio con las características ordenadas en la guía emitida por IFT se puede visualizar en el sitio web, el enlace es el siguiente: <https://dialo.mx/mapa-cobertura/>.

IV. Comercialización.

La comercialización de los servicios DIALO se realiza a través de un equipo comercial perfectamente capacitado, que se dedica a la venta, distribución y comercialización de los servicios DIALO, además de brindar servicios de instalación, mantenimiento y atención. La comercialización del servicio, y atención al Cliente se puede realizar vía telefónica al número 55-4164-3049, 55-4164-3050 y 800 DIALO MX, además DIALO está a disposición de sus Clientes y público en general para atenderlos de manera personalizada a través de su sitio web www.dialo.mx.

V. Contratación y activación del Servicio.

Para la prestación de servicios, los usuarios deben firmar un contrato de servicio con DIALO, el cual ha sido aprobado y registrado por Profeco, y ha sido inscrito en el Registro Público de Concesiones de IFT; debe proporcionar sus datos personales: nombre o razón social, correo electrónico, RFC y el certificado de identidad oficial vigente, y otra información especificada en el contrato (si se requiere); si corresponde, informe la dirección del equipo, el método de pago y los elementos de facturación del servicio.

El usuario será responsable de la manifestación de autenticidad y veracidad de la información y datos personales que facilite a DIALO al contratar el servicio, si la información y datos personales facilitados por DIALO son falsos, DIALO no asumirá ninguna responsabilidad.

El Servicio adquirido se establecerá en el contrato de servicio y se prestará de acuerdo con los términos, el contrato de servicio y las tarifas aplicables, para lo cual DIALO está registrado en IFT.

El usuario deberá asumir el costo de envío del dispositivo y/o tarjeta SIM a su domicilio, y el monto será notificado al usuario con antelación a través de Contact Center.

VI. Entrega del Equipo.

Cuando corresponda de acuerdo con lo establecido en el contrato de servicio, el tiempo de entrega del equipo no excederá los 10 días hábiles posteriores a la firma, durante los cuales DIALO comenzará a brindar los servicios. DIALO confirmará la fecha de entrega del equipo con el usuario a través de tecnología física, electrónica, digital o cualquier otra nueva tecnología permitida.

El usuario activará el dispositivo a su manera de acuerdo con las instrucciones en el paquete del dispositivo proporcionado por DIALO.

Si el usuario necesita que DIALO le ayude a activar el dispositivo para recibir servicios de Internet móvil, se le brindará sin cargo a través de Contact Center; si el usuario lo desea, puede solicitar una visita de los técnicos de DIALO para activar el dispositivo, y el costo adicional será pagado por el usuario por adelantado. De ser así, ambas partes acordarán la fecha y hora de la visita del técnico de DIALO a través de tecnología física, electrónica, digital o cualquier otra nueva tecnología permitida.

El usuario será responsable de los daños que pueden causar al equipo y pagará la tarifa de servicio en las ocasiones oportunas para reparar la falla del servicio causada por la manipulación no autorizada del equipo.

Si DIALO no puede empezar a prestar los servicios por otros motivos, deberá devolver al usuario el importe abonado como prepagado dentro de los 30 días hábiles siguientes al

plazo fijado para ello, quedando resuelto el contrato de servicio y el usuario no asumirá ninguna responsabilidad. En beneficio del usuario, la devolución mencionada se realizará mediante transferencia electrónica de la cuenta bancaria de DIALO a la cuenta designada por el usuario.

Si DIALO no requiere el pago por adelantado debido al envío de la factura, recibo o junto con la tarifa de activación del servicio a la dirección del usuario, y el servicio aún no se ha iniciado, DIALO cancelará la tarifa y no cobrará ninguna tarifa por ello.

El usuario otorgará al personal designado por DIALO para identificar y utilizar adecuadamente la tecnología física, electrónica, digital o cualquier otra que lo permita, otorgar todas las facilidades necesarias para activar, revisar, mantener, verificar e inspeccionar el equipo y/o servicios, y utilizar el espacio requerido para colocar el equipo para brindar servicios.

Los usuarios tendrán derecho a firmar un contrato de servicio electrónico de acuerdo con las condiciones comerciales de DIALO y los términos registrados con Profeco, y cumplir con el artículo 76bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, incluidas las páginas web sin perjuicio del uso de otros medios.

VII. Facturación.

De acuerdo a la elección del Cliente, el pago de la tarifa será prepago o pospago por cualquier servicio comercializado por DIALO.

El Cliente pagará la tarifa mensual con base a la entrega del recibo y/o estado de cuenta, y/o la correspondiente factura de DIALO según los términos y monto especificado en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, la tarifa de registro y el contrato de servicio.

Los pagos se realizarán en los lugares autorizados por DIALO -sucursales bancarias, establecimientos, oficinas, tiendas departamentales, etc.- y cuentas bancarias activadas para ellos. DIALO facilitará al Cliente la forma de pago y los datos de la cuenta bancaria correspondiente en el estado de cuenta que se entregará al Cliente y en la página web, o, en su caso, en las oficinas de DIALO o llamando al número de teléfono especificado en el Contrato de Prestación de Servicio de Telecomunicaciones.

Los Clientes pueden aceptar el pago de los servicios a través de los cargos automáticos de su tarjeta de crédito o débito, en cuyo caso autorizarán a DIALO a realizar los cargos correspondientes antes de que finalice el mes anterior a la prestación del servicio.

Si la tarjeta de crédito o débito se cancela por cualquier motivo, el Cliente se compromete a proporcionar un nuevo número de tarjeta y/o solicitar la modificación del método de pago en un plazo máximo de 30 días calendario posteriores a que ello ocurra.

El Cliente pagará a DIALO a cambio de la prestación del servicio:

- a. Suscripción/costo de suscripción: pago único previo a la instalación física del/los Equipo(s) DIALO.
- b. La contraprestación mensual se marca como un pago regular por el servicio.

La contraprestación incluye:

- a. El Servicio de telefonía móvil o internet móvil.
- b. Arrendamiento de equipos compatibles para proporcionar a los Clientes servicios de Internet desde el hogar.
- c. Los impuestos que apliquen conforme a las leyes vigentes.

DIALO solo puede ofrecer y aplicar promociones y / o descuentos previamente registrados con IFT, y estas promociones y / o descuentos serán anunciados a través del sitio web, correo electrónico, publicidad impresa y / o etiquetas.

La vigencia de los descuentos o promociones aplicables quedará registrada ante IFT.

El precio registrado en el IFT servirá de base para las promociones o descuentos ofrecidos a los todos nuestros Clientes.

DIALO tendrá un estatus validado diariamente, de acuerdo con los movimientos realizados por el Cliente. Los estatus del Cliente son:

- a) Contratado.- Asignado desde que el Cliente se da de alta en la base de datos de DIALO hasta que se instala el servicio.

- b) Instalado.- Asignado desde el momento en que se instala el servicio, siempre y cuando el Cliente pague a tiempo.
- c) Fuera del área.- Se asigna cuando el servicio no se puede instalar por imposibilidad técnica.
- d) Sin Servicio Activo.- Una vez que haya pasado la fecha límite de pago y no se haya registrado ningún pago.
- e) Suspendido.- Aplica para los Clientes sin Servicio Activo que llegan a su siguiente fecha de corte y no registran algún pago.
- f) Baja.- Inicia cuando un Cliente suspendido tiene una antigüedad mayor a 30 días en ese estatus.

Una vez que el Cliente tenga 60 días de antigüedad en dicho estatus, se generarán las órdenes de retiro del/ los Equipos compatibles.

VIII. Equipos.

Para que el Cliente reciba el servicio, DIALO podrá vender equipos compatibles con la suscripción, o cederá equipos DIALO en modelo de arrendamiento. En este caso, el Cliente acepta que DIALO pagará como anticipo y contraprestación mensual, que corresponde al arrendamiento el monto correspondiente. En el caso de los servicios de telefonía móvil, el Cliente también puede utilizar su propio equipo adquirido previamente, siempre que cumpla con las características técnicas requeridas.

El Cliente conoce y reconoce que esta es una condición necesaria para la prestación de los servicios, comparado con el equipo previamente requerido para tal fin, obtener el mismo equipo o arrendar el equipo DIALO requerido para estos efectos es condición indispensable.

Con el fin de asegurar la correcta custodia y devolución del equipo compatible, el Cliente se compromete a firmar el pagaré al firmar el contrato con DIALO. Si el equipo compatible se daña o se devuelve con deterioro debido a un manejo inadecuado a las condiciones normales de uso, DIALO puede ejecutar el pagaré. Solo después de que el

Cliente haya entregado y/o permitido que el personal de DIALO recoja el equipo compatible, se puede cancelar el pagaré y devolverlo al Cliente.

Activación e Instalación de los Equipos.

Luego de que el Cliente firme el contrato de servicio, dentro de los próximos 10 días hábiles, según la disponibilidad del Cliente, DIALO instalará el servicio directamente o a través de un tercero.

DIALO hará todo lo posible para cumplir con el tiempo y plazo de instalación, reconexión y cualquier confirmación del pedido, sin embargo, DIALO no se hace responsable de cualquier daño o perjuicio que pudiera ocasionar el incumplimiento de la fecha de entrega, así como cualquier daño relacionado. Pedidos, instalaciones, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pudiera ocurrir en el servicio, independientemente del motivo. De esta forma, DIALO solo será responsable de las bonificaciones realizadas de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y el correspondiente contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.

El lugar de instalación de los equipos compatibles debe ser autorizado previamente por el Cliente y ejecutado por el Cliente, por lo que el Cliente es responsable de pagar los daños causados por la instalación.

Una vez que se instala un dispositivo compatible, el Cliente no puede modificar la ubicación de la instalación sin la autorización previa por escrito de DIALO.

En el caso de arrendamiento de equipos compatibles, el riesgo de pérdida o daño del equipo compatible será transferido al Cliente en el momento de la instalación, por lo que a partir de ese momento el Cliente sigue siendo el custodio del equipo y asume las obligaciones correspondientes a esta naturaleza y no asiste el derecho a remuneración por ningún depósito, ni pago bajo ningún concepto.

El Cliente debe permitir que los técnicos autorizados por DIALO accedan a la dirección de instalación indicada en el frente del contrato del proveedor de servicios de telecomunicaciones. El técnico debe identificar y mostrar la orden de servicio correspondiente.

El Cliente acepta que el paquete de señales contratado será recibido en el domicilio especificado en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones por medio de los equipos compatibles propios o arrendados, cuya marca, tipo y características técnicas, serán informados al Cliente, aceptándolos a su entera satisfacción para que sean instalados y activados.

Si el Cliente o un tercero no autoriza a un técnico a acceder a la dirección o la instalación es inconveniente y la instalación no se puede realizar dentro de los 6 meses, el contrato de prestación del servicio de telecomunicaciones puede ser cancelado por las siguientes razones sin derecho a solicitar cualquier reembolso.

La activación del servicio se realizará en el momento de la instalación y se basará en el paquete de señales firmado. La activación del equipo DIALO marcará el inicio de la prestación del servicio y por tanto el inicio del ciclo de facturación.

Se puede alquilar equipo adicional en cualquier momento, teniendo en cuenta el mismo paquete de contrato, siempre que la instalación esté completa y el pago mensual correspondiente sea suficiente.

Si los Clientes se registran o cancelan equipos adicionales, deben asumir el costo establecido de las tarifas de instalación o desinstalación, según la situación.

Servicio Técnico de los Equipos.

Los servicios por cambio de domicilio, cambio de Equipo(s) compatibles o reparación de Equipo(s) compatibles instalado(s) en el domicilio del Cliente, que deben realizarse por causas imputables a él, tendrán un costo que deberá ser cubierto por el Cliente.

Si el servicio técnico es inherente a la falla de un dispositivo compatible, el Cliente no necesita asumir ningún costo.

Robo, Descompostura o Falla en el Equipo.

En caso de robo, pérdida de equipo o cualquier otra situación que pueda dar lugar a la utilización del servicio sin el consentimiento del usuario, deberá solicitar la suspensión del servicio en un plazo no superior a 24 horas.

Los dispositivos notificados como robados se desactivarán. El robo del dispositivo debe ser confirmado por el usuario entregando físicamente una copia del certificado emitido por el Ministerio Público.

La tarifa mensual por el servicio continuará funcionando de manera regular hasta que el usuario envíe un aviso de robo o pérdida a DIALO y lo confirme por escrito mediante el acta emitida por el Ministerio Público.

Luego de la suspensión del servicio por robo o pérdida del equipo, de acuerdo con la normativa aplicable, DIALO no cobrará ninguna tarifa relacionada con la prestación del servicio durante los 10 días naturales posteriores a la notificación y solo podrá cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio y del Equipo, salvo que DIALO demuestre que el usuario está utilizando el servicio.

Retiro de los Equipos.

Los dispositivos compatibles se retirarán si ocurren las siguientes situaciones:

- El Cliente así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.
- El Cliente ha dejado de pagar el Servicio.
- Si el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones se da por terminado, es cancelado o rescindido.

Se retirará el Equipo compatible y, de ser posible, la instalación del mismo.

IX. Imposibilidad técnica en la instalación.

Si se determina que es "técnicamente imposible" al momento de la instalación, se cancelará el contrato de prestación del servicio de telecomunicaciones, y DIALO reembolsará el monto pagado por el servicio sin ningún interés; esta imposibilidad técnica será registrada por los técnicos en la orden de servicio presentada.

Para reclamar y reembolsar las tarifas pagadas en caso de que la instalación sea técnicamente imposible, se debe certificar el pago a DIALO. Siempre que el dispositivo

compatible entregado esté en buenas condiciones y funcione correctamente, se reembolsará de la misma manera y en la misma cantidad que el método de pago.

X. Cambio en la prestación del servicio.

DIALO podrá prestar servicios adicionales previo aviso al IFT, salvo radiodifusión. DIALO dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del Cliente y el alcance de los servicios.

XI. Cambio de paquete de servicios y/o Equipos compatibles.

EL Cliente puede firmar, modificar o cancelar cualquier paquete de servicios de acuerdo con los términos y condiciones, políticas y tarifas vigentes estipuladas en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, y aceptar las penalidades correspondientes. Los Clientes solo necesitan comunicarse con la línea directa de DIALO o visitar el punto de venta DIALO o los distribuidores autorizados para obtener el servicio.

El Cliente podrá cambiar de paquete de servicios en todo momento, siempre y cuando:

- a) Esté al corriente en sus pagos.
- b) Permanezca, por lo menos, un corte de factura -en caso de cambiar a un paquete de menor precio-. El cambio se podrá programar, pero se efectuará hasta finalizar el ciclo de facturación respectivo.
- c) Pague el proporcional de la diferencia de precio -si es cambio de un paquete de menor precio a uno mayor-. En este caso, una vez el pago se realice se hará el cambio de inmediato, o bien, se deberá esperar la conclusión del ciclo de facturación.

Si la forma de pago seleccionado por el Cliente es un método de pago anual, el Cliente solo puede cambiar el paquete con un precio más alto pagando la diferencia entre los dos paquetes de señales para los meses restantes. Si desea cambiar a un paquete menor, debe esperar a que finalice el período promocional.

En caso de que el Cliente cancele, deberá cubrir el costo de instalación o desinstalación.

XII. Canales para la recepción de consultas, dudas, aclaraciones y quejas.

Cualquier fallo y/o defecto del servicio y/o de los dispositivos adquiridos directamente a DIALO, así como consultas, dudas, aclaraciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a DIALO son de forma gratuita por los siguientes medios:

- Correo electrónico atencionaClientes@dialo.mx; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- En el teléfono 800DIALOMX y de lunes a sábado de 9 a 18 horas.
- En el chat accesible a través del sitio web; Disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- Mediante el formulario accesible en el sitio web: <https://dialo.mx/contacto/>; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Respecto a los efectos que pueden surgir con el servicio, DIALO brinda el soporte necesario para resolverlos vía telefónica. Si se requiere soporte personal, se planifica una visita de soporte después de una notificación adecuada y formal de DIALO, cuyos costos deben ser asumidos por el usuario.

DIALO prestará atención a los errores, informes, quejas, aclaraciones o sugerencias que requieran una visita al domicilio del usuario de acuerdo con las disposiciones de este Código y el Contrato de Servicio.

Cuando se dispara el informe, se asigna un folio y se da a conocer al usuario para la consideración y seguimiento de su solicitud. Las quejas se remiten al área correspondiente para su aclaración, arbitraje o reparaciones necesarias de acuerdo con los mecanismos y plazos aprobados por las autoridades.

Las opciones de contacto anteriores también permiten al usuario realizar consultas, aclaraciones, cancelaciones y reclamaciones, proporcionar información sobre precios, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el servicio.

DIALO puede requerir que el usuario reconozca la propiedad del servicio para resolver la queja. DIALO se abstendrá de suspender el servicio a los usuarios que hayan presentado quejas, reclamaciones o aclaraciones en relación con la facturación de su servicio hasta que esta haya sido resuelta.

XIII. Falla o interrupción en el servicio.

Preferiblemente, el Cliente debe notificar cualquier mal funcionamiento o interrupción del servicio a través del número de teléfono de la línea dedicada DIALO *369, esto se puede hacer en el punto de venta o a través del número 800DIALOMX. Si no hay aviso de falla o interrupción del servicio, se presumirá que no hay problema y continuará pagando la tarifa correspondiente.

Las fallas/ interrupciones en el Servicio detalladas en este Código no son responsabilidad de DIALO.

En caso de que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables a DIALO, o si se aplican cargos indebidos al Cliente, DIALO compensará al Cliente conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones o cuando así lo determine la autoridad competente.

No se considerará que existe falla, interrupción, suspensión, defecto o falla en el Servicio, o indisponibilidad del mismo, cuando dichas circunstancias sean consecuencia de la demora o negativa del Cliente en permitir a DIALO efectuar los trabajos de mantenimiento o reparación necesarios. En todo caso, la responsabilidad de DIALO se limitará y no podrá exceder del otorgamiento de la bonificación y compensación antes referidas.

Las bonificaciones, una vez que procedan, se aplicarán al pago de la Tarifa del Servicio del mes inmediato siguiente al en que se dio la interrupción o prestación del Servicio por debajo de la calidad ofrecida.

Si DIALO considera que las instalaciones propiedad del Cliente y / o equipos compatibles deben ser inspeccionados para reparar posibles fallas, considerará no exceder el tiempo de programación legalmente prescrito, teniendo en cuenta la disponibilidad del Cliente.

XIV. Facturación.

La empresa emitirá una factura mensual por los servicios, por lo que periódicamente notificará al Cliente mediante facturas que podrá consultar de manera digital en la App

de usuarios, sitio web o a través de su cuenta de correo electrónico, el monto que se debe cubrir, es decir, entender que los Clientes no han recibido dicha información no lo exime de su obligación de pagar los cargos incurridos. La tarifa cobrada por la empresa se cobrará según el tipo de servicio y se calculará en la moneda nacional. Los impuestos y tasas incurridos en la prestación de servicios se detallarán por separado.

Si el Cliente no recibe su factura, no lo eximirá de las obligaciones de pago, por el contrario, el Cliente estará obligado a exigir a DIALO su monto adeudado para que pueda cumplir con el pago pendiente, de conformidad con el contrato de suscripción.

El Cliente podrá solicitar la impresión de su facturación a DIALO, dicho documento será puesto a disposición del Cliente en las oficinas de DIALO. Si el Cliente desea solicitar el envío de su facturación, deberá pagar el costo de dicho envío.

Se entenderá por fecha de corte, el día del mes en que la empresa le efectúe los cargos y que le será dada a conocer en los estados de cuenta que se le envíen a su domicilio y/o que se le transmitan vía electrónica a su correo electrónico.

Los pagos de las facturas los podrán realizar los Clientes en aquellas instituciones con las que DIALO tenga convenios de pago. El pago de la factura deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

El Cliente podrá efectuar sus pagos de las siguientes formas:

1. Mediante depósito a una cuenta bancaria en la que el Cliente podrá entregar el pago mensual en las sucursales de diversos bancos (los cuales serán informados por la empresa al momento de contratar), utilizando el número de cuenta que la empresa facilitará.
2. Por cargo automático mensual a tarjetas de crédito afiliadas, para lo cual el Cliente previamente autorizará a la empresa a realizar el correspondiente cargo automático en su respectiva cuenta.
3. A través del servicio de pagos por Internet que ofrecen algunos bancos.
4. Por medio de pago telefónico de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio.
5. Por pago domiciliado solicitando el "cargo automático mensual" directamente en la institución bancaria que lo ofrezca.
6. Mediante cargo único a las tarjetas de crédito afiliadas.

7. Mediante la emisión de un cheque por el importe total del cargo establecido en la factura, pagadero a favor de Element Telecom S.A. de C.V. En el supuesto de que el cheque con que se pague la factura no tuviera fondos suficientes, DIALO estará facultado para cargar una comisión del 20% sobre el monto total del adeudo no pagado.

XV. Centro Atención a Clientes CAT & Contact Center

DIALO cuenta con un Centro de Atención a Clientes, disponible las 24 horas del día, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al Cliente del estado que guarda el servicio prestado.

El sistema Centro de Atención está conformado por personal de ventas y personal técnico cuya principal tarea será vigilar que la prestación de los Servicios de DIALO se realice conforme a los mínimos de calidad comprometidos tanto en los Contratos de Suscripción como en el título de concesión de DIALO.

En caso de que exista alguna falla, el Cliente deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico de Servicio a Clientes para que el reporte sea atendido, asignándole un número de seguimiento. Conforme este número de seguimiento el Cliente podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó que estuvo sin servicio.

XVI. Fallas o interrupciones de servicio.

No habrá lugar a reclamación alguna en contra de DIALO si el Cliente no puede recibir las señales temporal o definitivamente, por las siguientes causas:

- Por fallas que tengan su origen en el Equipo compatible y que no hayan sido debidamente reportadas a DIALO conforme al Contrato de Suscripción;
- Por falta de pago de las cuotas convenidas;
- Por resolución de las autoridades competentes o por resolución judicial;
- Por actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes y/o Equipo compatible;
- Por condiciones atmosféricas adversas;
- Por fallas en la transmisión de la(s) señal(es) causada (s) por el satélite;
- Por caso fortuito o fuerza mayor.

XVII. Cancelación del servicio.

Una vez concluido el plazo forzoso, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de Suscripción, en cualquier momento, sujeto a lo siguiente:

- Por escrito o mediante solicitud expresa del Cliente.
- Estar al corriente en los pagos de las Tarifas y de las Contraprestaciones Únicas Adicionales.
- Presentarse en las oficinas de DIALO.
- En, su caso, devolver el Equipo compatible, en perfectas condiciones de funcionamiento y únicamente con el deterioro por su uso normal.

Si el Cliente no entregara el/los Equipo(s) compatibles en tiempo y en perfectas condiciones de funcionamiento, quedará obligado a continuar pagando la Tarifa acordada en el Contrato de Suscripción, o bien, al desembolso del costo de los Equipos compatibles establecido en dicho instrumento.

La cancelación del Servicio no exime al Cliente del pago de los adeudos en los que haya incurrido durante la prestación del Servicio.

XVIII. Terminación del contrato.

Esto se conoce como el proceso de rescisión del contrato de servicio si un usuario ya no desea continuar con el servicio DIALO. A diferencia de una suspensión, que permite reactivar el servicio, ya no es posible volver a un estado activo si cancela. Por tanto, si el usuario quiere reactivar el servicio, debería que firmar un nuevo contrato.

El usuario puede rescindir el contrato de servicio sin obtener el consentimiento de DIALO. El proceso de cancelación del servicio se completará dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud de cancelación, pudiendo el usuario solicitar la devolución de la parte proporcional de la tarifa del servicio suspendida por la cancelación, siempre que la cancelación sea causada por DIALO.

En el caso del servicio de telefonía móvil, si el usuario no tiene crédito y el período de contrato del servicio ha expirado, DIALO rescindirá automáticamente el contrato de

servicio 180 días después de la finalización del último tiempo de recarga acordado contractualmente.

En el caso del servicio celular y, por tanto, proceda la terminación del servicio, DIALO deberá cumplir con lo dispuesto en el artículo 191 fracción XVI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. En el caso de que el usuario disponga de un crédito para utilizar, DIALO solo podrá dar de baja el servicio transcurrido los 365 días naturales a partir de la fecha de vencimiento de dicho crédito.

XIX. Prohibiciones al Cliente.

Queda estrictamente prohibido al Cliente:

- Transferir los derechos del contrato de servicio a un tercero sin previo aviso y aprobación de DIALO.
- Utilizar la marca o el nombre comercial de DIALO para promocionar sus propios servicios o productos sin el consentimiento previo por escrito de DIALO.
- Modificaciones a los dispositivos y/o su instalación sin la aprobación previa por escrito de DIALO.
- Comercializar, vender o revender el servicio, sin previa autorización de la Empresa.
- Comercializar, vender o revender aplicaciones basadas en el servicio para proporcionar servicios de telecomunicaciones o actividades tales como transportar o redirigir el transporte público conmutado que se origina en otra ciudad o país, y realizar actividades de recuperación (devolución de llamada) y puenteo de llamadas (derivación).
- La conexión del servicio por parte del usuario con terceros que se encuentra fuera del domicilio del usuario, por cualquier tecnología que habilite al tercero para utilizar el servicio, por lo que el usuario es responsable de tomar las medidas necesarias para asegurar el acceso al servicio a un tercero que no se encuentra dentro de la dirección del usuario.
- Comercializar o revender el Servicio y obtener ganancias de la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de DIALO o IFT.
- La comercialización del servicio y/o el equipo DIALO o sus accesorios sin la debida autorización, así como el uso y/o uso del servicio para fines distintos al contrato de servicio.

En el caso de que se produzca alguno de los supuestos anteriores, DIALO podrá rescindir el contrato de servicio sin necesidad de resolución judicial y con efecto inmediato, por lo que se hace valer el derecho a indemnización en cualquier momento.

XX. Confidencialidad.

DIALO está obligado a proteger y procesar los datos personales proporcionados por los usuarios de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.

DIALO debe proporcionar a los usuarios una declaración de privacidad para que puedan ejercer cualquier derecho bajo la ley federal con respecto a la protección de datos personales privados.

DIALO utiliza la información del usuario con fines de marketing o publicidad y envía anuncios sobre bienes, productos o servicios, y debe obtener el consentimiento explícito del usuario en el Contrato.