

## TÉRMINOS Y CONDICIONES.

### 1. Relación Contractual.

Estas condiciones regulan el acceso y uso que el cliente tenga desde cualquier parte del mundo a la información que le brinda ELEMENT TELECOM S.A. de C.V. (en lo sucesivo denominado como "DIALO") y/o sus marcas, controladores, licenciatarios, afiliados o subsidiarias, sitio web y aplicaciones (en lo sucesivo denominado como la "Plataforma"). Las condiciones aquí detalladas son complementos y adiciones a los términos de los contratos de prestación de servicios de DIALO, los cuales fueron registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número 108-2021 y 102-2021, y al Código de Prácticas Comerciales de DIALO; por tanto, todos los instrumentos antes mencionados deben entenderse de forma sistemática.

ELEMENT TELECOM S.A. DE C.V. (DIALO), es una Sociedad Mercantil debidamente Constituida de conformidad con la Legislación Mexicana, tal y como consta en la Escritura Pública número 81,268 (ochenta y un mil doscientos sesenta y ocho), otorgada ante la fe del Licenciado Joaquín Ignacio Mendoza Pertierra, Titular de la Notaría Número 62 de la Ciudad de México, México, con fecha 11 de diciembre de 2020, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México bajo el folio mercantil electrónico N-2020077235, de fecha 11 diciembre de 2020.

Estas condiciones establecen obligaciones entre el cliente y DIALO. Por tanto, el cliente debe leer atentamente su contenido antes de utilizar la Plataforma. Si el cliente no está de acuerdo con alguna de las condiciones o disposiciones establecidas en estos términos y condiciones, deberá evitar utilizar la plataforma, dar de baja su cuenta y/o eliminar la aplicación de ser necesario.

Usar la Plataforma significa aceptar los términos pactados en el contrato adjudicable, estas condiciones y el Aviso de Privacidad de DIALO (en lo sucesivo denominado como "Aviso de Privacidad") todos estos documentos se pueden consultar en los siguientes enlaces: [www.dialo.mx/legales/](http://www.dialo.mx/legales/)

Todas nuestras tarifas están registradas oficialmente con el Instituto Federal de Telecomunicaciones, dichas tarifas se pueden consultar en la página [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/)

DIALO se reserva el derecho de cambiar, modificar y/o reemplazar estas condiciones y sus planes de contratación en cualquier momento sin previo aviso; estas entrarán en vigor al día siguiente de su emisión. Si el cliente actúa de forma fraudulenta y/o maliciosa al solicitar cualquiera de los servicios ofrecidos y/o compras de equipos terminales, se considerará fraude y su línea telefónica será suspendida; el cliente será notificado de la razón y DIALO puede y se reserva el derecho de ejercer

acción penal en contra de estos. Continuar accediendo o utilizando la Plataforma después de que las modificaciones anteriores entren en vigencia significa que el cliente acepta estar sujeto a las nuevas condiciones.

## **2. Cláusulas de uso de la Plataforma.**

Para utilizar la Plataforma, el cliente debe tener la edad y la capacidad suficiente, de acuerdo con las leyes aplicables, para poder estar sujeto a estas condiciones.

Es responsabilidad del cliente comprar y actualizar cualquier hardware o dispositivo compatible necesario para poder usar, acceder y utilizar los servicios y/o la Plataforma. DIALO no garantiza que los servicios o partes de los mismos funcionen en cualquier hardware o dispositivos. Los servicios pueden estar sujetos a fallas o demoras resultantes de incompatibilidades e interacciones informáticas con otros medios de comunicación electrónicos.

El cliente está obligado a utilizar los servicios personalmente en estricto cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables, haciendo uso de las buenas costumbres. DIALO se reserva el derecho de revocar, denegar o restringir el acceso a los servicios por motivos legítimos y de informar al cliente sobre estos motivos.

El cliente solo puede acceder y utilizar la Plataforma para fines legítimos que no violen la ley ni los derechos de terceros. El cliente es responsable de toda la información que transmita, envíe, reciba, publique, almacene o acceda a través de la Plataforma, incluido el contenido de cualquier comunicación. No se permite la transmisión, distribución o almacenamiento de información que viole la ley aplicable. A continuación, se muestran algunos tipos de comportamiento ilegal o dañino que están prohibidos:

- **Infracción de Leyes y Propiedad Intelectual:** Al utilizar el sitio web, el cliente no puede infringir ningún derecho de propiedad intelectual (incluidos derechos de autor, marcas registradas, patentes, secretos comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual vigente en México). Copiar, distribuir y/o publicar las imágenes, logotipos, software, artículos, obras musicales y videos que aparecen en el sitio web sin el consentimiento de DIALO o de otros, generalmente resultará en una infracción de nuestros derechos de autor o derechos de autor por parte de terceros.
- **Falsificación/Suplantación de identidad:** El cliente no debe utilizar la Plataforma para crear una falsa identidad, falsificar direcciones, títulos de mensajes, nombres de dominio ni hacerse pasar por alguna otra persona o entidad con el propósito de engañar a los demás

- **Materiales objetables:** si durante el uso del sitio web el cliente difunde o publica materiales difamatorios, obscenos, pornográficos, amenazantes, discriminatorios, dañinos, agresivos o que violen la privacidad u otros derechos de terceros, el cliente estará incurriendo en un comportamiento que infringe la legislación aplicable. En particular, no se le permite acceder a nuestro sitio web o nuestra red o utilizarlos para transmitir o distribuir imágenes de pornografía infantil.
- **Comunicaciones ilícitas:** Queda prohibido distribuir, publicar o enviar a través de la Plataforma correos masivos no deseados incluyendo publicidad (spam), solicitudes, mensajes comerciales por correo electrónico, avisos informativos, cualquier tipo de mensaje promocional no solicitado, correos en cadena, copias de mensajes idénticos o de gran similitud, mensajes vacíos, sin contenido sustancial, mensajes o archivos de gran tamaño que creen problemas al servidor o cualquier mensaje clasificado como suplantación de identidad (phishing).
- **Envío de información que pueda dañar nuestra infraestructura:** No se permite la propagación o publicación de contenidos que sean dañinos para la Plataforma, la red u otros usuarios, cualquier tipo de programación informática que pueda interferir, obstruir, dañar, interferir o apropiarse de cualquier sistema, programa, información o dato personal o algún otro dispositivo automático o proceso manual para controlar o copiar algún contenido de la Plataforma o utilizar algún aparato, software o rutina para interferir o intentar interferir en el funcionamiento adecuado de la Plataforma.
- **Respecto a terceros:** No está permitido acosar o molestar a terceros a través o en el sitio web, recibir o almacenar sus datos personales o realizar cualquier tipo de operaciones comerciales o prácticas fraudulentas, incluida la obtención de direcciones de correo electrónico, la obtención de nombres u otras formas de identificación de terceros (incluido el software espía o “spyware”) o respuestas a mensajes no solicitados. Debes respetar los derechos de los demás.
- **Uso no autorizado de la red o el sitio web:** está prohibido copiar, vender, revender, reproducir, duplicar o explotar cualquier parte del sitio web para cualquier propósito comercial y no está permitido usar el sitio web o la red para promocionar sus productos o servicios en general, más aquellos estipulados y autorizados expresamente bajo estos términos y condiciones.

### **3. Dispositivos terminales y entregas.**

Para poder usar nuestros servicios, el cliente deberá de usar su tarjeta SIM DIALO en un dispositivo terminal compatible con la red pública de telecomunicaciones a través de la cual serán prestados los servicios. Para tal fin ponemos a disposición en la Plataforma un medio en el cual el cliente podrá validar la compatibilidad de éste mediante el IMEI de su dispositivo terminal y/o un listado de dispositivos compatibles. En dado caso de que el cliente no cuente con un dispositivo compatible, podrá adquirir

uno nuevo a través de terceros, siempre cuidando que el modelo y la marca deseados por el cliente estén dentro del catálogo de dispositivos compatibles, dicho catalogo estará publicado en nuestra Plataforma. Si el cliente intenta utilizar los servicios de DIALO en un dispositivo no compatible, su servicio se bloqueará y solo podrá responder a las llamadas entrantes, sin que este hecho lo libere del pago del servicio. A continuación, se indican las características necesarias para la compatibilidad de los equipos:

- Operar en la banda 28 del 3GPP (banda 700 MHZ).
- Release 9 3GPP y/o superiores.
- Terminales categoría LTE 4 con capacidad MIMO 2x2 o 4x4.
- Voz (VoLTE, mVoIP).

Si el cliente decide adquirir un dispositivo terminal a través de DIALO, deberá abonar la tarifa a través de una tarjeta de crédito o débito según la elección del cliente ya sea utilizando el sitio web, vía telefónica o algún otro medio definido por DIALO para tal fin en el momento de la solicitud de contratación.

Para utilizar los servicios de DIALO, el cliente debe asegurarse de que ningún Proveedor de Servicios Móviles bloquee su dispositivo terminal. De acuerdo con la ley, el terminal debe venderse desbloqueado en cualquier Proveedor de Servicios Móviles, por lo que, si el contrato de permanencia del cliente con su Proveedor de Servicios Móviles actual finaliza, tendrá que comunicarse con este y solicitar un código de desbloqueo para su dispositivo terminal y así poder usarlo en nuestra red. Después de que el proveedor le proporcione al cliente el código de desbloqueo, el cliente debe insertar la tarjeta SIM DIALO en su dispositivo terminal y, cuando se le solicite, introducir el código de desbloqueo para poder usar nuestro servicio.

Pueden presentarse casos en los cuales, por causas ajenas a DIALO, los servicios no tengan funcionalidad a pesar de que el dispositivo terminal esté liberado, por lo que el cliente tendrá que contactar al Proveedor de Servicios Móviles con el cual adquirió su dispositivo terminal o al fabricante para solucionar cualquier inconveniente.

El cliente podrá elegir entre adquirir solo la tarjeta SIM o la tarjeta SIM con un dispositivo terminal en DIALO. En cualquier caso, la programación de la entrega se efectuará una vez el cliente realice el pago del dispositivo terminal a través de los medios disponibles.

El cliente podrá elegir el lugar de entrega, misma que se realizará a través de un servicio de paquetería. Durante el proceso de entrega, el cliente puede rastrear el estado de su envío utilizando los medios de seguimiento puestos a su disposición por DIALO.

#### **4. Garantías de los dispositivos y políticas de devolución.**

Si se encuentran defectos en algún dispositivo comprado a través de DIALO, antes de su activación, el cliente debe comunicarse con nuestra línea directa dentro de las 24 horas posteriores a la recepción del dispositivo para que uno de nuestros ejecutivos pueda hacer una evaluación inicial; en el caso de que el defecto se deba a algún problema en el momento de la entrega y éste no sea responsabilidad del cliente, se puede iniciar el proceso de evaluación y posterior devolución.

Los equipos deben ser devueltos en el mismo estado en el que fueron recibidos (nuevos y completos) para una segunda evaluación para la aplicación del reembolso. Cuando el cliente devuelve un equipo, acepta que el reembolso y la forma en que se acredita pueden variar de acuerdo con la condición del equipo, el tiempo que ha tenido el equipo y la forma en que este fue comprado.

Pueden pasar hasta 15 días hábiles para que DIALO reciba la devolución del equipo. Una vez que el servicio de paquetería nos entregue el equipo, se realizará una segunda evaluación de este. Puede tomar entre 3 y 5 días hábiles para procesar la devolución e iniciar el proceso de reembolso. Puede tomar entre 15 días naturales para que el reembolso del cliente se refleje en el estado de cuenta de la tarjeta a través de la cual realizó la compra del equipo.

En el caso de defectos o daños en el equipo después de la fecha especificada o después de la activación, el cliente deberá gestionarlo directamente con el fabricante; para ello, DIALO puede proporcionarle el número de teléfono y el sitio web del fabricante.

#### **5. Cancelaciones.**

DIALO se reserva el derecho de cancelar pedidos realizados por clientes en las siguientes circunstancias:

- Si el cliente no acepta estos términos y condiciones o las infringe.
- Si el cliente no paga el importe exacto de la compra.
- Si el costo total del pedido se calcula incorrectamente debido a alguna negligencia en el sistema del sitio web, el vendedor designado notificará al comprador y si este se niega a pagar el monto faltante.
- Si el pago del cliente es identificado como fraudulento o haya una reversión de pago.
- Si el producto pagado está agotado en el inventario interno y no esté disponible.
- Cuando se inicie una promoción o tarifa no autorizada debido a un error involuntario en el sistema, causando afectación al negocio.
- Cuando el cliente ataca física o verbalmente a uno de los trabajadores.

En cualquier situación de las anteriores mencionadas, DIALO informará al cliente del estado de su compra y, en su caso, el reembolso de las cantidades abonadas dentro de los 30 días hábiles siguientes a la notificación.

Se considerará la denegación del método de pago en los siguientes casos:

- En tarjetas de crédito, si la entidad financiera del banco seleccionado informa que el pago no está autorizado por insuficiencia de fondos o por orden del titular.
- En tarjetas de débito, cuando los fondos sean insuficientes para cubrir la totalidad de la deuda adquirida.
- Si se utiliza incorrectamente la contraseña proporcionada.

## **6. Condiciones Generales.**

A menos que se indique lo contrario, todas las tarifas aplicables al servicio están expresadas en moneda nacional. Incluyen impuestos y estas tarifas están registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”). Todos los servicios están sujetos a la disponibilidad y cobertura de los servicios de la red de telecomunicaciones inalámbricas utilizada sobre la cual se ofrece el servicio.

## **7. Internet y Telefonía.**

La experiencia de navegación puede variar de acuerdo con las condiciones de la red. Existen muchos factores que pueden afectar la velocidad de navegación del servicio de conexión a internet siendo algunos ejemplos: la zona de cobertura en donde se ubique el cliente, la concentración de tráfico, interferencias y la cantidad de equipos simultáneamente conectados. Debido a esto las velocidades reales pueden variar.

El cliente no operará ni actuará como proveedor de servicios de Internet por ningún motivo o bajo ninguna circunstancia, incluidas, entre otras, la traducción de direcciones IP o instalaciones similares que brinden acceso adicional.

El cliente deberá asegurarse que sus actividades no limiten, inhiban o degraden incorrectamente cualquier uso de otros clientes del servicio de Internet, o que represente una carga inusualmente grande en la red, este último a juicio del concesionario.

El cliente debe asegurarse de que su actividad no limite, inhiba, interrumpa, perjudique o impida de manera inapropiada la capacidad del concesionario para proporcionar y monitorear servicios de

Internet, backbone, nodos de red u otros servicios de red. Por lo tanto, el concesionario puede solicitar la suspensión de los servicios de DIALO acordados contractualmente si el concesionario determina a su propia discreción que el ancho de banda se está utilizando en exceso, lo que viola el uso al que debe destinarse el servicio de Internet.

Los paquetes incluyen llamadas ilimitadas a números fijos y celulares de México, Estados Unidos y Canadá. Llamadas a números de emergencia y números 800 dentro de la cobertura. Están excluidos del servicio ilimitado: Cuba, destinos satelitales, servicios de larga distancia a barcos, Servicios Satelitales Móviles (Inmarsat), servicios de larga distancia vía satélite (Iridium) así como tráfico a servicios 800 internacionales o 900 y prefijos de América y Europa, así como destinos rurales e islas remotas. Las llamadas a servicios de operadora 020, 030 y 040 son tratadas como llamada local.

A menos que se indique lo contrario, la duración de una llamada es medida en minutos o fracciones, en base a esto se cobra cada llamada. Cuando la cuenta del cliente muestre un patrón de llamadas que no cumple con el uso personal acordado (por ejemplo, llamadas excesivas o larga distancia anormal o la cantidad de números diferentes marcados), DIALO podrá verificar los detalles del patrón de llamadas y tráfico para verificar si se viola el acuerdo de prestación de servicios y suspender el servicio en las circunstancias adecuadas.

El intercambio de datos con otros dispositivos (denominado "hotspot") se encontrará activada o desactivada según sea el plan seleccionado, esta condición no interferirá ni modificará ninguna característica del dispositivo terminal que el cliente pueda obtener. La función de intercambio de datos del dispositivo terminal no se ve afectada por esta configuración, es solo una condición relacionada con la red.

En caso de que el cliente elija un plan de intercambio de datos, los datos asociados con el servicio principal se compartirán y consumirán entre el dispositivo del cliente y los otros dispositivos con los que se compartirán los datos. Es responsabilidad del cliente gestionar la cantidad de dispositivos con los cuales decida compartir sus datos y del consumo de estos. En algunos casos, aunque la función de red esté habilitada y debido a las características del dispositivo, no se les permite compartir ni recibir datos, por lo que es responsabilidad del cliente verificar previamente si su dispositivo permite esta función.

## **8. Exención de responsabilidad.**

Al utilizar los servicios proporcionados por DIALO y aceptar estos términos y condiciones, usted reconoce que el servicio de telecomunicaciones está licenciado y regulado por los Estados Unidos Mexicanos a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y el Instituto Federal de

Telecomunicaciones. Por lo tanto, usted reconoce y exime a DIALO de cualquier tipo de responsabilidad civil, mercantil, administrativa, laboral, penal, contractual, extracontractual o cualquier otra responsabilidad que pudiera surgir por cualquier falla, suspensión, cancelación o interrupción de la prestación de los servicios prestados por DIALO por motivos ajenos a su control, incluidos, entre otros:

- Causas de fuerza mayor y/o hechos accidentales que puedan resultar de un hecho imprevisible de la naturaleza o del hombre o que, aun siendo previsible, sean inevitables. Esta categoría incluye: terremotos, ciclones, tormentas, huracanes, lluvias tropicales, tornados, desastres naturales, manifestaciones, huelgas, pandemias, endemias, riesgos para la salud y/o guerras, entre otros.
- Revocación, cancelación, suspensión, rescisión o cualquier forma que perjudique la concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para brindar servicios de acuerdo con las leyes aplicables.
- Fallas físicas, mecánicas, eléctricas, digitales y/o técnicas o efectos directos o indirectos en cualquier forma en que DIALO preste sus servicios, considerando que estos pueden ser o no propiedad de DIALO.
- Incompatibilidad tecnológica actual o futura de los dispositivos de comunicación en los que se utilizan los servicios si estos dispositivos no se adquirieron con DIALO.

#### **9. Propiedad Intelectual e industrial.**

DIALO es y seguirá siendo titular de los derechos de propiedad industrial e intelectual relacionados con la denominación “DIALO” y con cualquier signo distintivo, marca o denominación directa o indirectamente relacionados con la misma; así como con los elementos, ya sean físicos, electrónicos o digitales, que integran los servicios proporcionados por DIALO y su entorno virtual, los cuales incluyen el software, código informático, interfaz visual y demás derechos relacionados.

El cliente se compromete a no vender, licenciar, distribuir, copiar, modificar, editar, adaptar o crear trabajos derivados o utilizar el contenido de la Plataforma sin autorización previa por escrito de DIALO y/o sus respectivos propietarios de derechos. Asimismo, debe evitar el desmontaje, des compilación, ingeniería inversa o cualquier otro medio para intentar obtener o comercializar el código fuente o los protocolos inherentes a la Plataforma o los servicios prestados por DIALO.

#### **10. Privacidad de la información.**

ELEMENT TELECOM S.A. de C.V. le informa que todos los datos personales que se le proporcionen serán tratados de acuerdo con el Aviso de Privacidad.

Para registrarse, necesitaremos ciertos datos personales, que serán procesados de acuerdo con nuestros términos y condiciones. El cliente es responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y nombre de usuario, así como la confidencialidad de todos los asuntos relacionados con estos. El cliente debe notificar inmediatamente a DIALO de cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra conducta que pueda violar la seguridad de sus datos; lo anterior, sin que esto implique que DIALO es responsable por cualquier uso indebido de los datos anteriores por parte de un tercero. Sus datos personales solo se utilizarán dentro del alcance de los servicios que le proporcionamos. Con el consentimiento del cliente, también podemos enviarle promociones y ofertas. Antes de completar el registro, le brindaremos la opción de no recibir nuestras promociones y ofertas. Del mismo modo, siempre tiene derecho a solicitarnos que dejemos de enviarle información promocional y publicitaria. Le proporcionaremos una variedad de mecanismos para que usted como cliente pueda hacernos saber su rechazo. Para obtener más información sobre la publicidad personalizada y/o a la negativa a recopilar información automáticamente como resultado, visite REPEP PROFECO.

#### **11. Ideas no Solicitadas.**

DIALO no acepta ni tiene en cuenta ideas, información, sugerencias, propuestas ni otro material no solicitado. Todos los pensamientos, comentarios, sugerencias, etc. que nos envíe serán tratados automáticamente como información no confidencial y DIALO puede usar esta información sin ninguna obligación con el cliente respecto a la forma en que DIALO usa estas ideas.

#### **12. Leyes aplicables y Jurisdicción.**

Para la interpretación y cumplimiento de estos términos y condiciones, así como para la consideración y solución de controversias legales que surjan en relación a estos mismos, el cliente se someterá expresamente a la ley y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, y renuncia expresamente a cualquier otro lugar de jurisdicción, atribuible al cliente en función de su lugar de residencia actual o futura.