

## Política de Garantía de Servicio DIALO 99 Minutos

### Términos de la Garantía de Servicio.

DIALO garantiza que toda falla que el cliente reporte al Centro de Atención a Clientes, dentro del horario establecido en las condiciones de la garantía y que deribe en la generación de un ticket de servicio para el área técnica, tiene que ser solucionada dentro de los próximos 99 min, de no lograr solucionar la incidencia la marca se compromete a bonificar el 100% de la recarga que curzaba en ese momento. El tiempo inicia a partir de que se le proporciona el ticket al usuario final.

### Condiciones de uso de la Garantía

- 1.- Solo se bonificarán a los usuarios que reporten en el horario de Lunes a Viernes de 9:00 am a 7:00 pm Sabados de 9:00am a 2:00 pm
- 2.- Solo se puede bonificar una recarga al mes.
- 3.- El cliente deberá proporcionar la informacion requerida por el agente del CAC DIALO para poder documentar el ticket y antes de la creación del mismo detectar la potencial falla, el Cliente debe estar dentro de territorio nacional y en zona de cobertura propia. La política no aplica en Zonas de Roaming.
- 4.- El cliente deberá tener una oferta activa al momento de hacer válida la política.
- 5.- Aplica en los siguientes planes telefonía móvil (Pro Express, Pro Light, Conoce Max, Conoce, Descubre, Pro, Pro+ y Star) e internet MiFi (Express, Descubre y Pro). Para planes de pago anticipado la bonificación se llerará a cabo al término de la oferta.

### Situaciones que excluye esta Política de Garantía de servicio.

- 1.- Sí el cliente no reporta el incidente de su servicio o si el reporte esta fuera del horario de atención a clientes.
- 2.- Al existir una falla masiva de nuestro Carrier (ALTAN).
- 3.- Si tu equipo no es compatible o no se encuentra homologado por DIALO.
- 4.- Cuando se use la SIM de DIALO en equipos que no están destinados uso contratado M2P o modalidades derivadas para otras tareas de comunicación, Política de Uso Justo PUJ.

