

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1. Información General.

Este sitio web es operado por DALE FON S.A DE C.V. (en lo sucesivo DALEFON), al hacer uso del sitio, app y/o comprar algo en nuestra tienda online, usted participará en nuestro servicio y acepta que quedará vinculado por los siguientes términos y condiciones ("Términos de Servicio", "Condiciones"), incluidos los términos y condiciones adicionales y las políticas a las que se hace referencia en el presente documento y/o disponibles a través de hipervínculos.

Estas Condiciones del servicio se aplican a todos los usuarios de la app y la página, incluyendo sin limitación de usuarios que son los navegadores, proveedores, clientes, comerciantes y/o contribuciones de contenido.

Por favor, lea estas Condiciones de servicio cuidadosamente antes de acceder o utilizar nuestra página web.

Al acceder o utilizar cualquier parte del sitio, usted acepta que quedará vinculado por estas Condiciones de servicio.

Si usted no está de acuerdo con todos los términos y condiciones de este acuerdo, entonces usted no puede acceder a la página web o utilizar cualquiera de los servicios.

Si estas Condiciones de servicio se consideran una oferta, la aceptación está expresamente limitada a estos Términos de Servicio.

Cualquier función nueva o herramientas que se añaden a la tienda actual también estarán sujetas a los Términos de Servicio.

Usted puede revisar la versión más actualizada de los Términos de Servicio en cualquier momento en esta página. Sin embargo, nos reservamos el derecho a actualizar, modificar o reemplazar cualquier parte de estas Condiciones del servicio, mediante la publicación de actualizaciones y/o cambios en nuestro sitio web. Es su responsabilidad revisar esta página periódicamente para los cambios. El uso continuado de o acceso al sitio web después de la publicación de cualquier cambio constituye la aceptación de dichos cambios.

### 2. Uso de Dalefon.

Para poder utilizar la app o sitios web de DALEFON, 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.

### 3. Términos online

Usted no puede usar nuestros productos para ningún propósito ilegal o no autorizada, ni puede, en el uso del Servicio, violar cualquier ley en su jurisdicción (incluyendo, pero no limitado a las leyes de derechos de autor).

Usted no debe transmitir ningún gusano, virus o cualquier código de naturaleza destructiva.

Un incumplimiento o violación de cualquiera de los Términos darán lugar a la terminación inmediata de sus servicios.

Al hacer uso de la app Mi Dalefon o los sitios web de DALEFON, el usuario reconoce y acepta que DALEFON sus subsidiarias y/o afiliadas, no controlan y no garantizan la ausencia de virus en el contenido de los sitios enlazados, ni la ausencia de otros elementos que pudieran producir alteraciones en sus sistemas informáticos o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en sus sistemas informáticos.

### 4. Liberación de responsabilidad

Al contratar los Servicios proporcionados por DALEFON, y a su vez, aceptar los presentes términos y 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 DALEFON 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 DALEFON 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 DALEFON presta los Servicios y/o Servicios Adicionales, de manera directa o indirecta, considerando que estos pueden ser o no propiedad de DALEFON.
- d. Incompatibilidades tecnológicas, presentes o futuras, en los dispositivos de comunicaciones en los que se utilicen los Servicios de DALEFON.

## **5. Privacidad de la información**

DALEFON 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, mismos que podrá ser consultado en la página de internet [www.dalefon.mx/aviso-de-privacidad](http://www.dalefon.mx/aviso-de-privacidad)

## **6. Permisos de las aplicaciones de DALEFON**

Cuando utilice los medios electrónicos creados por DALEFON, tales como la app o el sitio web [www.dalefon.mx](http://www.dalefon.mx) usted nos puede otorgar ciertos permisos desde su dispositivo.

La mayoría de los dispositivos le proporcionan la información relacionada y la utilidad de dichos permisos.

## **7. Elementos gráficos y auditivos**

Es probable que para proporcionar la información contenida en el la página web o apps, DALEFON utilice elementos tales como: dibujos, diseños, sonido, videos, textos, fotografías, etc., que hubiese contratado a terceros, por lo que se advierte que al no ser de su titularidad, ni desarrollo toda la información contenida en la página web, algunos de los textos, gráficos, vínculos y/o el contenido de algunos artículos incluidos en la misma, podrían no ser veraces o no estar actualizados, por lo que DALEFON sus subsidiarias y/o afiliadas, no se hacen responsables.

## **8. Actividades no permitidas**

Al utilizar este Sitio y los Servicios, usted acepta que bajo ningún concepto podrá:

- a. Difamar, abusar, acosar, acechar, amenazar o violar los derechos legales (como los derechos de privacidad y publicidad) de otros;
- b. Utilizar un lenguaje racial y étnicamente o de otra manera ofensivo;
- c. Discutir o incitar a la actividad ilegal;
- d. Utilizar lenguaje explícito/obsceno o solicitar/enviar imágenes sexualmente explícitas (reales o virtuales);
- e. Publicar o transmitir cualquier cosa que explote a los niños o menores de edad o que resulte cruel con los animales;
- f. Publicar o transmitir cualquier material con derechos de autor o marcas comerciales sin el permiso expreso del propietario;
- g. Difundir cualquier anuncio no solicitado o no autorizado, materiales promocionales, "correo no deseado", "spam", "cartas en cadena", "esquemas piramidales" u otros materiales no solicitados;

h. Utilizar robots, arañas, raspadores u otro medio automatizado para acceder al Sitio o a los Servicios; o

i. Realizar cualquier acción que pueda suponer una carga irracional o excesiva para nuestra infraestructura o la infraestructura de nuestros proveedores de servicios externos

### **9. Compatibilidad del equipo**

DALEFON no se hace responsable si el equipo en el cual se pretende utilizar la línea telefónica no es compatible, para ello usted deberá revisar la compatibilidad de su equipo obteniendo el código IMEI\* e ingresar a la página [www.dalefon.mx/compatibilidad](http://www.dalefon.mx/compatibilidad), en donde se brindarán las instrucciones para verificar la compatibilidad.

### **10. Portabilidad**

Usted podrá elegir si desea portar su número de la línea telefónica de la cual es dueño a DALEFON, y podrá cambiar de compañía sin necesidad de cambiar de número, el proceso de cambio tiene como plazo mínimo 24 horas hábiles y máximo de 72 horas hábiles.

### **11. Costos de los servicios**

Excepto que se indiquen de manera separada, todos los precios mostrados a través de los Servicios de DALEFON incluyen impuestos.

Los términos y condiciones de las tarifas, reglas de aplicación y políticas de comercialización de los planes de renta mensual, así como el importe del tiempo aire que aparecen en [www.dalefon.mx](http://www.dalefon.mx), así como su contenido pueden ser modificados por DALEFON, y se dará aviso por los medios oficiales de DALEFON.

### **12. Beneficios de las recargas**

Las recargas telefónicas son la manera en que se compra de forma anticipada el servicio de telefonía y depende del usuario cómo utilizarlo, tiene una temporalidad que va relacionada con el monto: a mayor recarga, mayor tiempo de vida de la misma, dichas tarifas podrán ser consultadas en [www.dalefon.mx/recargas/](http://www.dalefon.mx/recargas/).

### **13. Ciclo de vida de la línea o número asignado**

Las líneas que cuenten con una recarga o paquete activo se considerarán en Etapa Activa hasta que concluya la vigencia de este, durante esta etapa podrán gozar de los beneficios adquiridos. Al concluir la vigencia de la recarga o paquete se tendrá hasta 60 días naturales para adquirir una nueva recarga o paquete. Las líneas sin una recarga vigente o paquete activo únicamente podrán recibir llamadas y mensajes de texto.

La línea entrará a la Etapa Suspendida después de transcurridos los 60 días naturales sin que se haya realizado una recarga o paquete, en esta etapa no se podrán recibir llamadas o mensajes de texto.

La Etapa Suspendida tendrá una duración de 60 días naturales misma que se empezará a contar al día siguiente del vencimiento de la Etapa Activa.

Si no se adquiere una recarga o paquete durante la Etapa Suspendida la línea será Cancelada, para lo cual el DALEFON deberá cerciorarse de que usted no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que usted tenga saldo pendiente de ser consumido, el DALEFON sólo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco días) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo, atendiendo a lo establecido en el artículo 191, fracción XVI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, cuando sea aplicable el caso. Cuando proceda la cancelación el número se perderá, no podrá ser recuperado y se asignará a un nuevo usuario.

### **14. Envío**

Cada tarjeta SIM se envía por medio de un servicio de paquetería dentro de territorio nacional, de acuerdo a la cobertura vigente. El tiempo de entrega depende de la zona geográfica que puede ir desde 24 horas hasta 10 días hábiles.

En situaciones en las que la empresa de mensajería indique que no puede realizar la entrega debido a una dirección incorrecta o la imposibilidad de ubicar al destinatario durante el proceso de envío, Dalefon intentará contactar al usuario para validar los datos de envío. En caso de que no sea posible localizar al usuario y el paquete deba ser devuelto a nuestras instalaciones para su reenvío, este servicio conllevará un costo adicional que será asumido por el usuario.

la dirección proporcionada por el usuario sea errónea, el reenvío de la SIM

#### **14. Facturación**

Usted podrá facturar por sí mismo en el portal habilitado para tal efecto en la app o en el sitio web [www.midalefon.mx](http://www.midalefon.mx) sin embargo DALEFON no será responsable por errores de captura de datos durante el proceso, en caso de que usted detecte algún error en la factura ya generada o intermitencia en el sistema de facturación, deberá de envía correo electrónico a [soporte@dalefon.mx](mailto:soporte@dalefon.mx), antes de que finalice el mes fiscal corriente, caso contrario DALEFON no podrá emitir la factura.

#### **15. Política de cancelaciones, devoluciones y sustituciones**

##### **15.1 Cancelaciones**

No hay cancelaciones en compras de SIMs, eSIMs, recargas y/o No Planes.

Si requieres que tu caso sea revisado comunícate a al área de Atención al Cliente a través de WhatsApp: 55 86 48 3831; Lada sin costo: 800 649 0026; Teléfono 777 102 1804 o envía un correo a [soporte@dalefon.mx](mailto:soporte@dalefon.mx)

##### **15.2 Devoluciones y sustituciones**

En caso de tener un problema con la SIM se podrá realizar una devolución o sustitución gratuita únicamente en los siguientes casos:

- a. Cuando la SIM física haya llegado dañada siempre y cuando no haya sido activada;
- b. Cuando no sea posible activar la SIM por defectos de fabricación
- c. No llegó la SIM física;
- d. Demora en la entrega de 7 días hábiles;
- e. Cargos no reconocidos

En caso de tener un problema con la eSIM podrá realizar una devolución o sustitución gratuita únicamente en los siguientes casos:

- a. Cuando no sea posible activar la eSIM por defectos de origen.
- b. Cargos no reconocidos

Para ello se deberán realizar los siguientes pasos:

- 1) Deberá comunicarse al área de Atención al Cliente a través de WhatsApp: 55 86 48 3831; Lada sin costo: 800 649 0026; Teléfono 777 102 1804.
- 2) Proporcionar la información requerida por el área de Atención al Cliente para validar el motivo de la solicitud. Las solicitudes de reembolso/sustitución por defectos de fábrica, deben pasar primero por un proceso de revisión por parte del área de atención a clientes, para asegurarnos que el equipo cuente con las configuraciones correctas.
- 3) En caso de que la solicitud sea aceptada se deberá proporcionar el número de orden y los datos del titular de la tarjeta con la que se realizó la compra.
- 4) Siempre y cuando se cumpla con el punto 3 se realizará el reembolso dentro de 10 días hábiles a la misma tarjeta con la que se realizó la compra.
- 5) En caso de sustitución la nueva SIM llegará dentro de los 10 días hábiles posteriores.

No aplicará la devolución o sustitución gratuita de la SIM física o eSIM cuando:

- a. Hayan transcurrido más de 72 horas de la activación correcta de la línea o presente consumos de la recarga adquirida.
- b. Cuando se haya instalado la eSIM/SIM física en un equipo NO COMPATIBLE con la red Dalefon. Por esa razón durante la compra se debe revisar la compatibilidad del equipo móvil en el cual se haya a utilizar la eSIM/SIM física.

- c. Cuando el equipo móvil donde se intente instalar o donde haya sido instalada la SIM física o eSIM no esté liberado para aceptar SIM física o eSIM de otras compañías de telefonía u OMVs, es responsabilidad del usuario solicitar a la compañía con la que adquirió su equipo móvil la liberación de este.
- d. Cuando el equipo móvil donde se intente instalar o donde haya sido instalada la SIM física o eSIM sea de un país de origen extranjero, es decir que no haya sido producido u homologado para su uso en México, es responsabilidad del usuario verificar la información del dispositivo en el comercio que lo haya adquirido.
- e. Cuando el equipo móvil donde se intente instalar o donde haya sido instalada la SIM física o eSIM cuente con reporte de robo o extravío en la página: <https://www.ift.org.mx/imei>, con cualquiera de los números de IMEI del equipo móvil.

### **15.3 Reemplazo de SIM y eSIM**

En el caso de que el usuario requiera realizar un reemplazo de SIM por robo o extravío deberá comunicarse al área de atención al cliente y realizar el pago correspondiente de la SIM y del envío.

En el caso de que el usuario requiera realizar un reemplazo de eSIM por robo, extravío o cambio de equipo deberá comunicarse al área de atención al cliente y realizar el pago correspondiente de la eSIM.

### **16. Pago recurrente de Servicio (Recargas y No Planes)**

El usuario de la APP Mi Dalefon tendrá la oportunidad de activar un pago recurrente en su Tarjeta de Crédito o Débito con las mismas condiciones ofertadas (MB, minutos y SMS).

En cualquier momento el usuario podrá desactivar el pago recurrente desde la APP Mi Dalefon, una vez terminado el periodo del servicio, ya no se aplicará el pago recurrente. En caso de que se desactive el pago recurrente posterior a la fecha de pago, el servicio quedará activo hasta el término de vigencia.

### **17. Política de compensaciones por fallas en la red**

En el caso que se presenten fallas en la red se dará una bonificación del 20% del monto del periodo de afectación a los usuarios que hayan sido afectados siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

- Ser Usuario Dalefon con oferta comercial activa,
- Ofertas sólo dentro de huella Dalefon,
- Usuarios Dalefon traficando al momento de la falla.
- El usuario debe reportar la falla al área de atención al cliente Dalefon en el momento que se presente o hasta 24 horas posterior a la falla, por cualquiera de los medios de contacto disponibles (correo, teléfono, WhatsApp, chat), donde se le proporcionará un número de seguimiento.

Una vez que Dalefon haya recibido el reporte, deberá validar si la bonificación procede y en caso de que proceda, se tendrán 5 días hábiles para realizarla. La bonificación se hará en servicio y le llegará un mensaje SMS al usuario indicando que se realizó la bonificación.

No aplica esta compensación en los siguientes casos:

- Si te encuentras fuera de huella Dalefon
- Cobertura en interiores (Indoor), interferencias, etc.
- Inhibidores de señal
- Configuración de terminal
- Equipos no compatibles
- Perfil de terreno
- Fallas derivadas de desastres naturales
- Fallas de Red RAN
- Red de terceros (Roaming).

## 18. Política de cambio de datos del cliente

En caso de que se requiera hacer cambios en los datos de los clientes se deberá llevar a cabo el proceso de Derechos ARCO que se encuentra descrito en el Aviso de Privacidad.

## 19. Política de cambio de número de identificación regional (NIR)

Se podrá realizar cambio de NIR una sola vez durante el ciclo de vida de la SIM o eSIM, para realizarlo deberá enviar identificación oficial del titular de la línea al correo electrónico soporte@dalefon.mx indicando el número de teléfono Dalefon actual, el NIR, el estado y municipio deseado y el motivo del cambio.

El cambio de NIR se realizará en máximo 24 horas a partir de que se aprueba la solicitud.

## 20. Política de bloqueo por robo o extravío

Para poder realizar el bloqueo de la línea por robo o extravío de una SIM o eSIM, usted deberá reportar al área de atención al cliente de Dalefon la situación por alguno de los siguientes medios:

- WhatsApp: 55 86 48 3831;
- Lada sin costo: 800 649 0026;
- Teléfono 777 102 1804;
- Correo electrónico: soporte@dalefon.mx

y proporcionar los datos necesarios:

- a) Número telefónico del equipo
- b) Nombre y dirección del titular de la línea
- c) Número telefónico alternativo para comunicarse

y en caso de requerir el bloqueo del equipo deberá proporcionar el IMEI.

Esto evitará que sea usado para cometer algún ilícito, que sea reactivado o alterado.

El reporte que usted realice con Dalefon no implica que las autoridades estén enteradas de éste y puedan proceder conforme a sus facultades. La denuncia que usted realice ante las autoridades no implica que Dalefon esté enterado de ésta y pueda realizar el bloqueo de la línea telefónica y del equipo. Por lo que se recomienda realizar ambos pasos.

Para consultar si un equipo tiene reporte de robo o extravío el IFT pone a disposición del público en general el sitio [www.ift.org.mx/imei](http://www.ift.org.mx/imei), sólo se debe introducir el número de IMEI del equipo.

## 21. Política de resguardo de la información de tarjetas

Dalefon no guarda información de tarjetas de crédito o débito, los cargos se realizan a través de un tercero.

En caso de guardar la forma de pago dentro de Mi Dalefon, estos datos se almacenan con un tercero únicamente con un token identificador proporcionado por el tercero para relacionarlo con el usuario.

## 22. Cargo de verificación

Si usted agrega una tarjeta a Mi Dalefon sin haber hecho una compra, se efectuará un cargo por 10 pesos los cuales, una vez que se haya verificado la cuenta, serán devueltos a la misma tarjeta.

## 23. Exactitud y actualización de información

No nos hacemos responsables si la información disponible en sitios distintos a los oficiales de DALEFON no es exacta, completa o actualizada.

El material que se ofrece en otras páginas o redes sociales se ofrece como información publicitaria y para información general y no debe confiarse en ella o tomarla como base para tomar decisiones sin consultar a las fuentes primarias oficiales, más precisas, más completas o más oportunas. Cualquier confianza en el material de sitios ajenos a los de DALEFON es bajo su propio riesgo.

Algunos sitios pueden contener cierta información histórica, dicha información histórica, necesariamente, no es actual y se proporciona únicamente para su referencia. Nos reservamos el derecho de modificar los contenidos los sitios web ajenos a DALEFON, pero no tenemos ninguna obligación de actualizar ninguna información en dichos sitios.

#### **24. Modificaciones a los Términos y Condiciones**

DALEFON se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento, modificaciones o actualizaciones al presente documento, ya sea como consecuencia de reformas legislativas, políticas internas, nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios y / o productos, prácticas del mercado u otros.

De ser necesario DALEFON realizará cambios o modificaciones a los Términos y Condiciones atendiendo también los fines de la empresa

En su caso estas modificaciones estarán disponibles en la página web institucional [www.dalefon.mx](http://www.dalefon.mx).

#### **25. Ley aplicable y jurisdicción**

El usuario al hacer uso de las páginas en internet y apps de DALEFON, acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos, así como las leyes aplicables para el caso concreto vigentes en dicho lugar, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.

Cualquier disputa o reclamación relacionada con el uso de los servicios, los productos o servicios vendidos por DALEFON o a través de [www.dalefon.mx](http://www.dalefon.mx) o las presentes condiciones de servicio será sometida y resuelta a su elección, ya sea a través de la jurisdicción administrativa de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) o bien a través de una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFETEL).