

Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/142/2026*

Asunto: *Registro de contrato de adhesión de telecomunicaciones*

Oficio Nº: *PFC/SPT/DGDCCAT/545/2026*

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	DIRI MÓVIL
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	214-2026
FECHA DE REGISTRO:	15/04/2026

AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET097877AU-517649
VIGENCIA:	14/11/2028
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los quince del mes de abril del año dos mil veintiséis.

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de registro de contrato de adhesión, el acuerdo de otorgamiento de registro del quince de abril de dos mil veintiséis y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 187 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:





Procuraduría Federal del Consumidor
Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Expediente: *PFC/SPT/DGDCCAT/DRCAT/2S.20/142/2026*

Una vez realizado el análisis al contenido del contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta dirección general determina **REGISTRAR** el contrato de adhesión, asignándole el número de registro **214-2026** de fecha **quince de abril de dos mil veintiséis**, el cual deberá utilizarse para comercializar el servicio de telefonía móvil a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

NOTA. Con fundamento en el artículo 56 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, el presente registro sustituye al otorgado en fecha **dieciocho de noviembre de dos mil veinte**, bajo el número **343-2020** para todos los efectos a que haya lugar, por lo que se ordena realizar las anotaciones correspondientes.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión registrado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

Así mismo se señala que, a partir de la comercialización y durante todo el tiempo que se presten los servicios, el portal de internet señalado en el contrato de adhesión, deberá encontrarse debidamente habilitado, para exhibir en el mismo, así como a la vista en el centro de atención y/o disponible a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la información requerida por la NOM-184-SCFI-2018.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma María del Carmen Gutiérrez Niebla, Directora General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones IV, XI, XVII y XXVII y 33 fracciones II y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso c) y 61 fracciones III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor.

LOCM/CAHA/DMBM



Av. José Vasconcelos 208, colonia Condesa, alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06140, Ciudad de México. Tel: 55 5625 6700
www.gob.mx/profeco

	DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. DIRI MÓVIL DTE1807182P3 AVENIDA SANTA FE Nº 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA, ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO.

CONSUMIDOR						
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL						
DOMICILIO LEGAL/FISCAL						
Calle	**# Ext**	**# Int**	**Colonia**	**Alcaldía/Municipio**	**Estado**	**C.P:**
Teléfono Fijo ☐ **Móvil** ☐						
TIPO DE IDENTIFICACIÓN:	**CURP**			**RFC**	**INSTRUMENTO NOTARIAL:**	

SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL				
DESCRIPCIÓN PAQUETE/OFERTA (INCISO I) NOM numeral 5.1.2.1)	**FOLIO CRT:**	**TARIFA**	**FECHA DE PAGO Modalidad POSPAGO**	
	Total Mensualidad	**$ M.N**	**VIGENCIA Y PENALIDAD**	• Indefinido: • Sin Penalidad
	Aplica Tarifa por Reconexión: **SI** ☐ **NO** ☐	**$ M.N**		
En el Estado de cuenta y/o factura se podrá visualizar la fecha de corte del servicio y fecha de pago.				

DATOS DEL EQUIPO PROPIO Y/O COMPRA VENTA DE TELEFONÍA MÓVIL:	
Marca:	
Modelo:	
Número de Serie:	

INSTALACIÓN/ACTIVACIÓN DEL EQUIPO			
Domicilio Activación:			
Fecha:		**Hora:**	
Costo			

	DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. DIRI MÓVIL DTE1807182P3 AVENIDA SANTA FE Nº 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA, ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO.

			$
Número de Equipos:		EL PROVEEDOR deberá efectuar las activaciones y empezar a prestar el servicio una vez que el Consumidor haya vinculado su línea de telefonía móvil.	

MÉTODO DE PAGO	
☐ **Efectivo:** ☐ **Domiciliado con Tarjeta:** ☐ **Transferencia Bancaria** ☐ **Depósito a cuenta Bancaria**	**Datos para el método de pago elegido**.

AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO			
Por medio de la presente SÍ ☐ NO ☐ autorizo a "EL PROVEEDOR", para que cargue a mi tarjeta de crédito o débito, la cantidad por concepto de servicios que mensualmente me presta. La vigencia de los cargos será por _____ meses. _____ **Firma**			
Banco:		**Número de Tarjeta:**	

SERVICIOS Y/O PRODUCTOS ADICIONALES CONTRATADOS					
1.			2.		
DESCRIPCIÓN:	**COSTO:**		**DESCRIPCIÓN:**	**COSTO:**	

CONCEPTOS FACTURABLES **(Ejemplo: Costo por cambio de domicilio, Costos administrativos adicionales)**					
1.			2.		
DESCRIPCIÓN:	**COSTO:**		**DESCRIPCIÓN:**	**COSTO:**	

EL CONSUMIDOR AUTORIZA SE LE ENVIE POR CORREO ELECTRÓNICO					
Factura	**SI** ☐ **NO** ☐	**Carta de Derechos Mínimos**	**SI** ☐ **NO** ☐	**Contrato de Adhesión**	**SI** ☐ **NO** ☐
Confirmación de vinculación de la línea.	**SI** ☐ **NO** ☐				

	DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. DIRI MÓVIL DTE1807182P3 AVENIDA SANTA FE Nº 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA, ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO.

CORREO ELECTRÓNICO AUTORIZADO:		**FIRMA CONSUMIDOR**	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR

1. El CONSUMIDOR SI ☐ NO ☐ autoriza que su información sea cedida o transmitida por el proveedor a terceros con fines mercadotécnicos o publicitarios. **FIRMA**_____

2. El CONSUMIDOR acepta SI ☐ NO ☐ recibir llamadas del proveedor de promociones de servicios o paquetes. **FIRMA**_____.

MEDIOS DE CONTACTO DEL PROVEEDOR PARA QUEJAS, ACLARACIONES, CONSULTAS Y CANCELACIONES		
TELÉFONO:	*3474 (desde línea Diri) 55 4163 4619 (desde cualquier otro número)	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CORREO ELECTRÓNICO:	ayuda@diri.mx	Disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana
CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES:	Consultar horarios disponibles, días disponibles y centros de atención a clientes disponibles en la página de internet https://www.diri.mx	

LA PRESENTE CARÁTULA Y EL CONTRATO DE ADHESIÓN SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN:	
1. La página del proveedor	https://www.diri.mx
Buró comercial de PROFECO	https://burocomercial.profeco.gob.mx/
Físicamente en los centros de atención del proveedor	Consultar centros de atención a clientes en: https://www.diri.mx

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 15/04/2026, CON NÚMERO: 214-2026 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:

LAS FIRMAS INSERTAS ABAJO SON LA ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE CARÁTULA Y CLAUSULADO DEL CONTRATO CON NÚMERO _____

Este contrato se firmó por duplicado en la Ciudad de _____, a ___ de _____ de _____.

PROVEEDOR **CONSUMIDOR**

	DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. DIRI MÓVIL DTE1807182P3 AVENIDA SANTA FE Nº 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA, ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN LA MODALIDAD POSPAGO (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, EL PROVEEDOR "DIRI TELECOMUNACIONES, S.A. DE C.V." Y, POR LA OTRA, EL CLIENTE, DE CONFORMIDAD CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

DECLARACIONES:

Declara el Proveedor, que:

I. Es una sociedad constituida conforme a las leyes mexicanas.
II. Para efectos de este Contrato, señala como domicilio el ubicado en Avenida Santa Fe Nº 428, Colonia Santa Fe Cuajimalpa, Alcaldía Cuajimalpa de Morelos, C.P.05348, Ciudad de México, México.
III. Se encuentra registrado ante el Registro Federal de Contribuyentes con la clave DTE1807182P3.

Declara el Cliente, que:

I. Es una persona física o moral, cuyo nombre o denominación social corresponde con el inscrito en la Carátula (término que se define más adelante).
II. Tiene pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente Contrato.
III. Hará Uso de los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso, de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

Declaran las Partes, que:

I. Aceptan que el presente Contrato se regirá por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Ley Federal de Protección al Consumidor; la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, que establece los elementos normativos y las obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y / o prestación de servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública; el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 185 de la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Autorización y demás normatividad aplicable.

Conformes las Partes con las declaraciones que anteceden, convienen en sujetarse conformidad con las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. *Definiciones.*

Para efectos de este Contrato, se establecen las siguientes definiciones:

"Aplicación Móvil": Aplicación informática diseñada para dispositivos, de la cual se apoya Diri Telecomunicaciones, S.A. de C.V., para generar y/ o dar seguimiento a un incidente, requerimiento o un Servicio. El nombre de la Aplicación Móvil es "Diri".

"Autorización": Se refiere a la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, regulada por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

"Aviso de Privacidad": Es el documento contenido en medios electrónicos, que se encuentra disponible en el Portal de Internet del Proveedor y/ o en su Aplicación Móvil, por medio del cual éste último hará saber al Cliente el tratamiento que será dado a sus datos personales y los fines con que se recaban dichos datos.

"Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones": Es el enlace del sitio oficial de la CRT, donde el Cliente puede consultar las Tarifas aplicables a los Servicios:
"Centro de Atención Telefónica": Son los Números Telefónicos del Proveedor que aparecen en el Portal de Internet del Proveedor y/ o Aplicación Móvil y/ o la Carátula, para la atención y seguimiento de consultas y / o trámites realizados por el

Cliente en relación con los Servicios, Servicios Adicionales, Tarjeta(s) SIM y/ o demás conceptos derivados del presente Contrato.

El Centro de Atención Telefónica operará las 24 (veinticuatro) horas del día, de lunes a domingo, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

"Cliente": El contratante de el/ los Servicios y/ o Servicios Adicionales.

"Cobertura": Es el área o áreas geográficas en las que el Proveedor cuenta con infraestructura propia y/ o arrendada que le permite la prestación de los Servicios y/ o Servicios Adicionales al Cliente, mismas que podrán ser ampliadas o actualizadas por el Proveedor. La Cobertura podrá ser consultada en el Portal de Internet del Proveedor y/o a través de la Aplicación Móvil.

"Contrato": Es el presente documento, mismo que ha sido registrado ante la Profeco y ante la CRT. Cualquier diferencia entre el texto del instrumento registrado ante la Profeco y el Contrato, en su caso, se tendrá por no puesta siempre que esta implique un perjuicio para el Cliente.

"Contraprestación(es)": Es el pago que el Cliente se obliga a efectuar en favor del Proveedor por la prestación de los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso; Se determina(n) conforme a las Tarifas aplicables a los Servicios y/ o los Servicios Adicionales contratados.

"CRT": Es la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

"Datos": Es el servicio de telecomunicaciones que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicación de internet IP, permitiendo al Cliente acceder desde cualquier ubicación donde haya Cobertura, utilizando un Equipo no Provisto por el Proveedor que sea compatible con los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, por estar homologado conforme a lo establecido por la CRT.

"DIRI": Nombre comercial del Proveedor.

"Equipo(s)": Dispositivo(s) de telefonía móvil que el Cliente no adquiere directamente del Proveedor. El Cliente únicamente podrá recibir los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, en dicho(s) equipo(s) cuando sea(n) compatible(s) con los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso, por estar homologados conforme a lo establecido por la CRT.

"Estado(s) de Cuenta": Documento(s) que el Proveedor emitirá en favor del Cliente y pondrá a disposición de éste en el domicilio que el Cliente señale para tales efectos, o que el Proveedor enviará al correo electrónico o WhatsApp del Cliente, cuando éste así lo autorice. EN este se hará constar el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso y / o de los gastos adicionales en los que incurra el Cliente. En caso de que el Cliente desee consultar las facturas anteriores, deberá solicitarlo por medio de correo electrónico: mifactura@diri.mx.

"Línea": Es el número geográfico móvil que Diri asigna al Cliente con motivo de la celebración del Contrato o aquél que el Cliente conserva en virtud de haber sido portado a Diri, entre otros.

"Número Telefónicos del Proveedor": (+52) 5541634619 ó *DIRI (*3474)

"Partes": Se refiere conjuntamente al Proveedor y al Cliente.

"Periodo": Lapso del tiempo durante el cual el Cliente utiliza los Servicios y / o Servicios Adicionales conforme al pago de la oferta comercial y según las Tarifas.

“Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles”: Solución tecnológica mediante la cual se lleva a cabo la Vinculación o Desvinculación de Líneas Telefónicas Móviles.

"Portabilidad": Es el derecho que tiene el Cliente de cambiar de proveedor de servicio de Telefonía Móvil, conservando para tales efectos su misma Línea. "Portal de Internet del Proveedor": Significa el sitio web que Diri pone a disposición del Cliente para consulta de información y al que se podrá acceder mediante el siguiente enlace: https://www.diri.mx/

"Prepago": Es el esquema de contratación, mediante el cual el Cliente deberá pagar los Servicios y/o Servicios Adicionales, en su caso, prestados por el Proveedor de manera previa, a través de recargas, por lo que a la fecha en que se realice el pago de la Recarga será la misma en la que el Proveedor inicie la prestación de los Servicios.

"Profeco": Es la Procuraduría Federal del Consumidor.

"Proveedor": Diri Telecomunicaciones, S.A. de C.V.

"Red": La infraestructura en telecomunicaciones a través de la cual el Proveedor proporciona los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso.

"Saldo": Significa el paquete de beneficios pagado por el Cliente a través de recargas las cuales se realizan a través de los medios descritos por el Proveedor y cuyo monto podrá ser devengado conforme a los Servicios que el Cliente utilice de tiempo en tiempo y conforme los términos establecidos en el presente Contrato.

El Proveedor avisará al Cliente, mediante un mensaje de texto SMS, cuando el paquete de beneficios adquirido por el Cliente esté por agotarse, a efecto de que el Cliente pueda administrar el Uso de su Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso.

"Servicios": Son los serv1c1os de telecomunicaciones que el Proveedor ofrece al Cliente, consistentes en Telefonía Móvil, de conformidad con las Tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante la CRT. El Proveedor será el único responsable frente al Cliente por la prestación de los Servicios.

"Servicio(s) Adicional(es): Servicios opcionales que el Proveedor proporcionará al Cliente de manera adicional a los Servicios inicialmente contratados siempre y cuando le sea solicitado y/ o autorizado por el Cliente, éstos podrán consistir en paquetes de datos extra, minutos extra y paquetes en el extranjero, según las necesidades del Cliente. El Proveedor será el único responsable frente al Cliente por la prestación de los Servicios Adicionales.

"Tarifa(s)": Monto(s) que debe pagar el Cliente al Proveedor por los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso mismas que se encuentran inscritas en el Registro Público de Telecomunicaciones de la CRT y pueden ser consultadas en el Buscador de Tarifas.

"Tarjeta SIM": Es el chip inteligente que permite la conexión de el / los Equipo(s) con la Red de Diri. Diri sustituirá la Tarjeta SIM en caso de que ésta llegue a presentar fallas de fabricación y / o por actualización tecnológica que permita al Cliente acceder a los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso.

"Telefonía Móvil": Sistema de comunicación para la transmisión de sonidos a larga distancia que permite al Cliente hacer y recibir llamadas desde cualquier lugar, siempre que éste se encuentre dentro del área de Cobertura. Los Servicios pueden incluir mensajes de texto SMS y datos.

"Uso": Es el uso por parte del Cliente de los Servicios y/ o Servicios Adicionales. Éste deberá ser acorde con las necesidades personales del Cliente e incluye, de manera enunciativa y no limitativa, el uso personal y laboral. El Proveedor no será responsable de ninguna manera por el uso indebido o que sea contrario a las leyes, reglamentos y demás disposiciones normativas aplicables, que realice el Cliente o terceros, respecto de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso.

"Vinculación de Línea": Proceso mediante el cual el Cliente asocia una Línea Telefónica Móvil a través de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles.

SEGUNDA. *Objeto del Contrato*.

Por virtud del presente Contrato, el Proveedor proporcionará al Cliente servicios de telefonía móvil para su Uso, de conformidad con el Plan Tarifario bajo la modalidad de Pospago Los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, deberán ser prestados por el Proveedor las 24 (veinticuatro) horas del día, de lunes a domingo, los 365 (trecientos sesenta y cinco) días del año, en forma continua, uniforme, regular y cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca la CRT para tales efectos. Los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso, deberán ser prestados en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria respecto de otro Cliente dentro de la misma área de Cobertura y bajo las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el Proveedor ofrezca condiciones más favorables a otro Cliente situado en supuestos equivalentes o similares, el Cliente que se encuentre en un supuesto menos favorable podrá exigir al Proveedor las mismas condiciones, siempre y cuando exista factibilidad técnica para la prestación de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso.

TERCERA. *Vigencia*.

La vigencia del presente Contrato será por tiempo indefinido o indeterminado, ya que no existe un plazo forzoso de contratación de los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso. Por lo que, el presente Contrato podrá darse por terminado en cualquier momento por parte del Cliente, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar la autorización del Proveedor.

El Cliente deberá dar aviso de terminación del Contrato a través de los medios electrónicos, digitales, telefónicos o cualquier otra tecnología que el Proveedor ponga a su disposición para tales efectos.

En el caso de que el Cliente de por terminado el Contrato, y éste haya adquirido un equipo por parte de Diri el Cliente se obliga a pagar el costo remanente del equipo en el supuesto de que aún no lo hubiese liquidado.

CUARTA. *De los Servicios*.

I. Contratación:

Los Servicios solicitados o autorizados por el Cliente y acordados por las Partes podrán ser contratados en cualquier momento por el Cliente, a través de medios físicos, electrónicos, digitales, o cualquier otra tecnología que lo permita.

El Cliente será responsable de la veracidad y exactitud de la información y datos personales proporcionados al Proveedor al momento de la contratación de los Servicios, por lo que Diri no será responsable en caso de falsedad en la información y/ o datos que el Cliente le otorgue.

II. Vinculación de línea.

El Cliente deberá llevar a cabo el proceso para vinculación de la línea adquirida, el cual podrá realizarlo de manera presencial y/o remota, a través de la Plataforma de Gestión de Líneas Telefónicas Móviles que el Proveedor tenga disponible en su Portal de Internet y/o Aplicación Móvil.

El Cliente deberá validar su identidad presentado la información y documentación que le sea requerida. En caso de que no se encuentre vinculada la línea no se podrá llevar la activación de los Servicios.

III. Activación:

Una vez que el Cliente haya cubierto la Cuota de Activación, para poder hacer uso de los Servicios y/ o Servicios Adicionales, éste deberá activar el Equipo o Equipo No Provisto por el Proveedor, el cual deberá estar homologado conforme a lo establecido por la CRT para ser compatible con los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso. La activación deberá ser hecha por los propios medios del Cliente, siguiendo las instrucciones que para tales efectos proporciona el Proveedor en el Portal de Internet del Proveedor.

En caso de que el Cliente requiera la asistencia del Proveedor para la activación del Equipo o Equipo No Provisto por el Proveedor, éste se la brindará sin costo alguno, a través del Centro de Atención Telefónica.

QUINTA. *De los Servicios Adicionales*.

Los Servicios Adicionales podrán ser solicitados y contratados por el Cliente en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, para tales efectos, el Proveedor dará a conocer al Cliente los precios de los Servicios Adicionales de manera previa a su contratación.

Los Servicios Adicionales podrán ser contratados por el Cliente a partir del momento de firma del Contrato, ya sea por escrito, vía electrónica, medios digitales o a través de cualquier otro medio que Diri ponga a disposición del Cliente para tal efecto.

El Proveedor deberá requerir el consentimiento previo del Cliente para el cobro de Servicios Adicionales a los originalmente contratados, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Proveedor no podrá obligar al Cliente a contratar Servicios Adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios.

El Cliente podrá cancelar los Servicios Adicionales en cualquier momento a través de los medios que el Proveedor ponga a disposición del Cliente. La cancelación de los Servicios Adicionales deberá realizarse por el Proveedor en un plazo máximo de 5 (cinco) días posteriores a la recepción de la solicitud de cancelación respectiva.

En caso de que los Servicios Adicionales sean contratados por un tiempo limitado, única ocasión, evento o mes, dicha situación no impedirá al Cliente que puedan ser contratados nuevamente. El Proveedor no podrá condicionar la prestación de los Servicios principales a la contratación de un Servicio Adicional, asimismo, la suspensión o cancelación de los Servicios Adicionales, en su caso, tampoco será motivo para cancelar o suspender los Servicios principales.

SEXTA. *Tarjeta SIM*.

Los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, funcionan con una Tarjeta SIM que se debe insertar al Equipo o Equipo No Provisto por el Proveedor, de conformidad con las instrucciones provistas por el Proveedor para la activación de la Tarjeta SIM. Las especificaciones técnicas de la Tarjeta SIM harán que solo funcione con la Red del Proveedor.

En caso de que la Tarjeta SIM se encuentre dañada, el Cliente deberá seguir el siguiente procedimiento:

a) Establecer contacto a través de alguno de los medios de contacto puestos a disposición del Cliente por parte del Proveedor para tal efecto.
b) Solicitar la reposición de la Tarjeta SIM, haciendo mención del motivo de su solicitud.
c) Validar los datos de contacto, de seguridad y de identificación.
d) Confirmar la dirección de recepción de la Tarjeta SIM nueva.

SÉPTIMA. *Cambio de Planes Tarifarios*.

El Cliente podrá cambiar su Plan Tarifaría por otro distinto, en cualquier momento, sin importar que el cambio implique la contratación de un Plan Tarifario más económico que el que el Cliente tenía anteriormente, sujeto a que:

a) El Cliente haya cubierto las Contraprestaciones correspondientes al Plan Tarifario que desea abandonar y a los gastos adicionales incurridos por exceder los Límites,
b) El Cliente acepte el cargo correspondiente al nuevo Plan Tarifario contratado, de conformidad con las Tarifas vigentes y
c) Exista disponibilidad fáctica y técnica para efectuar el cambio.

OCTAVA. *Servicios fuera del territorio nacional*.

En caso de que los Servicios y / o Servicios Adicionales contratados incluyan servicios fuera del territorio nacional, el Cliente podrá utilizarlos de conformidad con su Plan Tarifaría.

El Proveedor hará del conocimiento del Cliente cuando se haga Uso de dichos Servicios y / o Servicios Adicionales fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto SMS.

NOVENA. *Equipo(s).*

I. Necesidad del Equipo:

Para que el Cliente haga uso de los Servicios y / o Servicios Adicionales es necesario que éste cuente con un Equipo, el cual no será provisto por el Proveedor y que deberá estar debidamente homologado, el proveedor informará previo a la contratación cuales son los requerimientos mínimos de los equipos en el Portal de Internet del Proveedor.

El Cliente puede consultar la compatibilidad de dichos Servicios y/ o Servicios Adicionales, de conformidad con las instrucciones provistas por el Proveedor en el Portal de Internet del Proveedor; ya que en caso de no serlo, éste podrá presentar fallas o funcionamiento anormal, incluyendo la imposibilidad de acceder a los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en cuyo caso, el Proveedor no será responsable de la calidad o imposibilidad de la prestación de cualquiera de éstos y, en cualquier momento podrá suspender al Cliente la prestación de los Servicios y / o Servicios Adicionales después de darle aviso de dicha incompatibilidad.

En caso de que el Cliente requiera asistencia por parte del Proveedor a efecto de determinar si su equipo es compatible con los Servicios, éste podrá consultarlo con el personal del Centro de Atención Telefónica y/ o en el Portal de Internet del Proveedor.

II. Adquisición de Equipo:

En caso de que el Cliente adquiera directamente del Proveedor algún Equipo, el plazo máximo para la entrega de éste será de 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato. Diri confirmará al Cliente la fecha de entrega del Equipo a través de medios físicos, electrónicos, digitales, telefónicos o de cualquier otra tecnología que lo permita.

El Proveedor entregará al Cliente el Equipo desbloqueado.

El cobro de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, no iniciará hasta que el Cliente no haga uso efectivo de los mismos, por lo que independientemente de que la Tarjeta SIM pudiera ser puesta a disposición del Cliente previo a que el Equipo sea puesto- a su disposición, el cargo por los Servicios y/ o Servicios Adicionales será efectivo.

III. Financiamiento

En caso que el Cliente adquiera directamente del Proveedor algún Equipo(s) a través de la modalidad de financiamiento respecto al monto total o parcial que corresponda a el (los) Equipo(s) adquiridos, éste será otorgado por el Proveedor conforme a los términos establecido en la Carátula del presente Contrato. Asimismo, el Cliente podrá optar por financiar el monto correspondiente a la Cuota de Activación conforme a lo estipulado en la presente Cláusula.

En el supuesto de que Cliente desee adquirir el Equipo en pagos por parte de Diri la tasa de interés corresponderá al 12% (doce por ciento) anual. El cual se calculará desde la fecha de firma del presente Contrato y hasta que el monto financiado, sea enteramente pagado por el Cliente. Y en el caso de que el Cliente adquiera el Financiamiento por parte de un tercero o de una Institución Bancaria esta misma establecerá sus tasas de interés.

El monto mensual que pagará el Cliente durante el plazo del pago del Equipo adquirido por Diri será el que se obtenga de dividir el monto financiado (es decir el precio del equipo), más el interés correspondiente, entre el plazo elegido por el Cliente. Este pago mensual deberá ser realizados por el Cliente el día del pago de su servicio durante todo el plazo aplicable al financiamiento y mediante el método de pago aplicable a los Servicios.

En el caso de que el Cliente desee pagar anticipadamente el equipo financiado, éste deberá abonar en una solo exhibición el total de las mensualidades que estén pendientes por pagar del equipo (teléfono celular).

IV. Garantía de Pago

Diri Notificará por cualquier medio de contacto declarado por el Cliente, su decisión de dar por finalizada la relación contractual emanada del presente Contrato, mediante un comunicado o mensaje de texto (SMS) dirigido al Cliente, sin perjuicio de que Diri pueda ejercer en cualquier tiempo, los Derechos que a su *favor* se establezcan en el Contrato.

Las partes acuerdan que ante cualquier incumplimiento del Cliente a lo establecido en el Contrato en la cláusula Décima Séptima del presente Contrato referente a "Terminación del Contrato" Diri estará facultado para rescindir del presente Instrumento sin necesidad de una declaración judicial y responsabilidad para éste.

En caso de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, El Cliente se obliga a pagar el monto adeudado del Equipo a El Proveedor por concepto de las parcialidades pendientes de liquidarse, en una sola exhibición; a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato.

V. Robo o extravío

En caso de robo o extravío del Equipo, o si llegare a suscitarse cualquier otra circunstancia que pudiera tener consecuencias en el uso de los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso, sin el consentimiento del Cliente, éste deberá solicitar la suspensión de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al incidente. Adicionalmente, el Cliente podrá solicitar al Proveedor que bloquee su Equipo robado o extraviado por medio del IMEI (código internacional de identidad que tiene cada teléfono celular).

El Proveedor, después de suspender los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, por robo o extravío del Equipo, y a solicitud del Cliente, se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales,

en su caso, o por los gastos adicionales en los que se incurra, durante los 10 (diez) días naturales siguientes al reporte de robo o extravío por parte del Cliente y su solicitud de suspensión y/o Servicios Adicionales.

A solicitud del Cliente, Diri podrá enviar al domicilio' indicado para tal efecto y de manera gratuita una Tarjeta SIM al año. En caso de que durante el lapso de 1 (un) año el Cliente solicite al Proveedor el envío de más de una Tarjeta SIM de repuesto, a partir de la segunda Tarjeta SIM el Cliente tendrá que volver a pagar la Cuota de Activación.

El aviso de robo o extravío y la solicitud de suspensión de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, no implica la terminación del Contrato.

VI. Garantía:

a) Duración

La duración de la garantía del Equipo cuenta con hasta 90 (noventa) días naturales contados a partir de la fecha de entrega del Equipo, independientemente de que se trate de un Equipo. nuevo o de un Equipo reconstruido, re-fabricado o re-manufacturado. El tiempo que el Equipo permanezca en revisión o reparación por garantía no deberá ser descontado del plazo originalmente otorgado de garantía.

b) Valoraciones:

El Proveedor, al recibir el Equipo para su valoración o reparación por garantía, deberá realizar tanto una valoración ocular del Equipo, a fin de observar las condiciones en las que el Cliente lo entrega, como una valoración técnica , a efecto de identificar el/ los problema(s) que dicho Equipo presenta.

El Proveedor deberá hacer del conocimiento del Cliente, a través de medios físicos /electrónicos/ digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, la valoración ocular realizada al Equipo recibido.

c) Datos y características

La garantía se entrega al Cliente impresa y en idioma español, y deberá contener los siguientes datos:

1. Nombre, denominación o razón social y domicilio de el / los fabricante(s) nacional(es),importador(es) o comercializador(es) del Equipo.
2. Identificación del modelo y marca, del Equipo.
3. Nombre y dirección de el / los establecimiento(s), ya sea propios o autorizados, en la República Mexicana, donde se pueda hacer efectiva la garantía, a través de medios físicos, electrónicos, digitales y/ o de cualquier otra tecnología que lo permita.
4. Lugar o modo de obtención de las partes, componentes, consumibles y/ o accesorios del Equipo.
5. Duración de la garantía.
6. Conceptos que cubre la garantía y limitaciones o excepciones aplicables a la misma.
7. Procedimiento para hacer efectiva la garantía.

d) Deficiencias tras reparación o mantenimiento.

En caso de que el Equipo haya sido reparado o sometido a mantenimiento y el mismo presente deficiencias imputables al autor de la reparación o del mantenimiento y, teniendo la carga de la prueba el Proveedor, dentro de los 90 (noventa) días naturales posteriores a la entrega del Equipo al Cliente, éste tendrá derecho a que su Equipo sea reparado o mantenido de nuevo sin costo alguno. Si el plazo de la garantía es a los 90 (noventa) días naturales, se estará a dicho plazo.

e) Procedencia de la garantía:

El Proveedor, una vez recibido el informe del centro de atención o centro de servicio autorizado de hacer válida la garantía en un término máximo de 10 (diez) días hábiles, deberá hacer del conocimiento del Cliente, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita si procede la garantía o no, estableciendo los/ ' motivos de tal situación.

En caso de que proceda la garantía, el Proveedor deberá entregar un comprobante donde se establezcan las reparaciones realizadas al amparo de la misma y una leyenda que indique que el tiempo que duraron las reparaciones, no se computará para el término de la garantía.

En caso de que no proceda la garantía, el Proveedor o quien ofrezca la garantía, deberá entregar un informe al Cliente sobre tal situación. Dicho informe deberá contener, al menos, las causales de improcedencia de garantía.

Cuando la afectación sea imputable al Cliente y, por tanto, el Proveedor no esté obligado a realizar la reparación, éste podrá real izarla siempre y cuando el Cliente cubra los gastos de la misma, sin que esto afecte o cancele las obligaciones adquiridas por virtud de la celebración del presente Contrato.

f) Responsabilidad a cargo del Proveedor:

El Proveedor será responsable por las descomposturas, daños o pérdidas parciales o totales, imputables a él, que sufra el Equipo mientras se encuentre bajo su responsabilidad para llevar a cabo el cumplimiento de la garantía otorgada.

g) Suspensión:

Cuando el Equipo se encuentre sujeto a garantía, el Proveedor suspenderá el cobro de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, por el periodo que dure la revisión y reparación de dicho Equipo; salvo que al momento de hacer efectiva la garantía el Cliente conserve la Tarjeta SIM y haga uso de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, con un Equipo distinto o con un Equipo No Provisto por el Proveedor.

DÉCIMA. *Portabilidad*.

El Cliente tiene derecho a cambiar de proveedor conservando su número telefónico, por lo que éste podrá solicitar a Diri, de manera gratuita, la Portabilidad de la Línea.

El Cliente podrá cancelar los Servicios y/o Servicios Adicionales contratados cuando haya solicitado al Proveedor la Portabilidad de su Línea y ésta no se ejecute dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a partir de dicha solicitud, por causas imputables al Proveedor.

El Proveedor deberá pagar al Cliente, como pen1l convencional , en caso de que la Portabilidad no se ejecute en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por la CRT o en la fecha compromiso acordada, por causas directamente imputables al Proveedor, el equivalente a la Cuota de Activación, a través de un depósito bancario que se realizará dentro de las 72 (setenta y dos) horas hábiles después de que el Proveedor reciba la solicitud de cancelación de los Servicios y/ o Servicios Adicionales por parte del Cliente.

En caso de que el Cliente requiera portar su Línea hacia otro proveedor, los Servicios y / o Servicios Adicionales contratados quedarán cancelados a partir del momento en que efectivamente se ejecute la Portabilidad. La Portabilidad no ex1m1ra al Cliente de cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluye el pago de las Contraprestaciones adeudadas.

DÉCIMA PRIMERA. *Estado de Cuenta.*

El Proveedor se obliga a emitir un Estado de Cuenta en el que se precisarán los detalles del consumo y en el cual se rendirá una descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios y/o Servicios Adicionales, en su caso, así

como de los gastos adicionales en los que incurra el Cliente, en su caso. El Estado de Cuenta podrá ser consultado a través de medios electrónicos, digitales, telefónicos y/ o de cualquier otra tecnología que lo permita, que al afecto se acuerde entre ambas Partes, y será enviado por el Proveedor al domicilio que el Cliente indique en la Carátula del presente Contrato, o a la dirección de correo electrónico o número de whatsapp que el Cliente proporcione, cuando éste así lo autorice.

En caso de que exista algún cargo indebido en el Estado de Cuenta, el Cliente deberá hacerlo del conocimiento del Proveedor a través de los medios establecidos en el presente Contrato para la atención al Cliente, dentro de un plazo de 90 (noventa) días naturales a partir de que el Estado de Cuenta haya sido puesto a disposición del Cliente. En caso de que el Cliente no manifieste su inconformidad al Proveedor dentro de dicho plazo, se entenderá que éste está conforme con los cargos. Lo anterior, sin perjuicio de que el Cliente pueda hacer valer sus derechos de reclamar ante la Profeco, en un plazo de 1 (un) año.

En caso de que el Cliente reclamara un cargo como indebido y tras una revisión de dicho cargo contra los Servicios y / o Servicios Adicionales consumidos, costos del Equipo o gastos adicionales en los que haya incurrido el Cliente por exceder los Límites, se corroborará que dicho cargo es procedente, el Proveedor deberá notificar dicha situación al Cliente y no deberá corregir el cargo, por lo que el Cliente tendrá la obligación de cubrirlo.

En caso de que el Cliente reclamara un cargo como indebido y tras una revisión de dicho cargo contra los Servicios y / o Servicios Adicionales consumidos, costos del Equipo o gastos adicionales en los que haya incurrido el Cliente por exceder los Límites, se corroborara que dicho cargo es improcedente, el Proveedor deberá notificar dicha situación al Cliente y corregir el cargo, por lo que el Proveedor tendrá la obligación de compensar y bonificar al Cliente de conformidad con lo establecido en el presente Contrato.

DÉCIMA SEGUNDA. *Bonificación y compensación*.

I. El Proveedor deberá bonificar y compensar al Cliente en los siguientes casos: Cuando el Proveedor no preste al· Cliente los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o desplegados en la publicidad y/ o éstos no se sujeten a los índices y parámetros de calidad establecidos por la CRT, y/ o no se presten o proporcionen por causas directamente atribuibles al Proveedor. En dicho caso, el Proveedor deberá compensar al Cliente la parte proporcional al periodo de los Servicios y/ o Servicios Adicionales que prestó en formas y/ o términos distintos a los convenidos y / o la parte proporcional al periodo durante el cual los Servicios y / o Servicios Adicionales prestados no se encontraban sujetos a lo establecido por la CRT respecto de la calidad, y/ o la parte proporcional del precio de los Servicios y/ o Servicios Adicionales o Planes Tarifarios que dejó de prestar; por lo que dichos montos deberán ser compensados al Cliente en el Estado de Cuenta correspondiente al Periodo de Facturación siguiente. A su vez, el Proveedor deberá bonificar al Cliente el equivalente al 20% (veinte por ciento) del monto correspondiente al periodo de afectación, por lo que dicha bonificación deberá verse reflejada en el Estado de Cuenta correspondiente al Periodo de Facturación siguiente y el Cliente podrá dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna.

II. En caso de que se interrumpa la prestación de los Servicios y/ o Servicios Adicionales por algún caso fortuito o de fuerza mayor, cuando dicha interrupción dure más de 24 (veinticuatro) horas consecutivas a partir de que el Cliente haya levantado un reporte al respecto frente al Proveedor. En dicho caso, el Proveedor deberá compensar al Cliente, en el Estado de Cuenta del Periodo de Facturación siguiente, la parte proporcional al periodo en el que los Servicios y / o Servicios Adicionales no fueron prestarlos, así como una bonificación equivalente al 20% (veinte por ciento) de dicho monto, misma que de igual manera, deberá verse reflejada en el Estado de Cuenta del Periodo de Facturación siguiente.

III. En cualquier caso, el Proveedor reanudará los Servicios y / o Servicios Adicionales en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas contadas a partir de que el Cliente haya dado aviso de las fallas, siempre y cuando no se trate de factores que técnicamente resulten imposibles de subsanar para el Proveedor en ese plazo.

IV. Cuando el Proveedor realice cargos indebidos al Cliente, en cuyo caso, deberá bonificarle el 20% (veinte por ciento) del monto del cargo realizado indebidamente.

V. Cuando el Proveedor realice mantenimientos fuera del horario establecido para las ventanas de mantenimiento que se mencionan más adelante, o, dentro de ellas sin haber dado previo aviso al Cliente, por cualquier medio, con 24 (veinticuatro) horas de anticipación, de que llevaría a cabo mantenimientos a la Red. En dicho caso, el Proveedor deberá compensar al Cliente la parte proporcional al periodo en el que los Servicios y/ o Servicios Adicionales no fueron prestarlos, así como una bonificación equivalente al 20% (veinte por ciento) de dicho monto, misma que deberá verse reflejada en el Periodo de Facturación siguiente.

Las bonificaciones y compensaciones efectuadas por el Proveedor en términos de la presente cláusula serán descontadas del Estado de Cuenta correspondiente al siguiente Periodo de Facturación a aquel en el que se generaron las causas que motivaron dichas bonificaciones y / o compensaciones. El Proveedor se compromete a mandar una notificación al Cliente a través de medios electrónicos, digitales, telefónicos, y/o cualquier otra tecnología que lo permita, que el afecto se acuerda entre ambas partes, informándole de la compensación y bonificación correspondiente, en su caso, una vez que éstas hayan sido efectuadas.

DÉCIMA TERCERA. *Fallas no atribuibles al Proveedor*.

Son aquellas originadas o derivadas de algún caso fortuito o de fuerza mayor, o las que el Cliente provoque u ocasione por cualquier causa y que sean ajenas al control del Proveedor.

El Proveedor podrá realizar, previo aviso por cualquier medio establecido en el presente Contrato, con 24 (veinticuatro) horas de anticipación, mantenimientos a la Red, para lo cual contará con ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo tráfico (00:00 a.m. horas - 05:00 a.m. horas) cualquier día de la semana. El Cliente acepta y reconoce que durante estas ventanas de mantenimiento podrá verse afectada la calidad de los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso, y que inclusive podrán ser suspendidos dichos Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, y que dicha suspensión no se considerará como una falla atribuible al Proveedor.

DÉCIMA CUARTA. *Modificaciones*.

El / los Plan(es) Tarifario(s) estará(n) sujeto(s) a modificaciones unilaterales por parte del Proveedor, cuando dichas modificaciones impliquen una reducción en el precio del Plan Tarifario contratado, o un aumento en la cantidad de Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, que el Cliente recibirá por el mismo precio. En todos los demás casos, las modificaciones deberán ser acordadas por ambas Partes.

En caso de que el Proveedor modifique las condiciones de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, éste se obliga a dar aviso de manera fehaciente al Cliente, a través de los medios previstos en este Contrato, con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que se lleve a cabo la modificación. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con las modificaciones que el Proveedor pretenda llevar a cabo, éste podrá solicitar la cancelación de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, o exigir el cumplimiento forzoso del presente Contrato.

Si las modificaciones tienen implicaciones con relación al tratamiento de datos personales, las mismas se reflejarán en el Aviso de Privacidad, y se estará a lo dispuesto en dicho documento y en la legislación aplicable.

DÉCIMA QUINTA. *Cargos por los Servicios y I o Servicios Adicionales*.

Cualquier cargo por concepto de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, iniciará a partir de la fecha en la que efectivamente inició la prestación de los Servicios y / o Servicios. Adicionales, en su caso.

I. Llamadas:

En caso de que el Cliente no cuente con un paquete ilimitado de llamadas, las llamadas adicionales a las contempladas en su Plan Tarifario serán cobradas por tiempo (redondeadas al siguiente segundo). El tiempo correrá a partir de que la llamada conecte o enlace y no se realizarán cargos por llamadas no contestadas ni con tono de ocupado. Tampoco se realizarán cargos por llamadas entrantes.

II. Uso de datos:

Los datos se medirán y cobrarán por unidades de capacidad: bytes, kilobytes, megabytes y gigabytes; no en minutos.

III. Envío de mensajes de texto (SMS):

Los mensajes se cobrarán por capacidad. El Proveedor cobra un mensaje de texto SMS cada 160 (ciento sesenta) caracteres. Cualquier mensaje de texto SMS superior en caracteres a dicho número, será contado como 2 (dos) o más mensajes de texto, de acuerdo con el número total de caracteres. Solo se cobrarán al Cliente los mensajes de texto salientes y no los recibidos.

DÉCIMA SEXTA. *Suspensión de los Servicios y/o Servicios Adicionales por parte del Proveedor*.

El Proveedor podrá suspender la prestación de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, en los siguientes casos:

a) Cuando el Cliente no cubra de manera puntual y oportuna alguna de las Contraprestaciones adeudadas al Proveedor, dentro de los 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que el Estado de Cuenta hubiere sido puesto a disposición del Cliente por parte del Proveedor.
b) Si el Cliente utiliza equipo(s) que no sean compatibles con la Red, dándole previa notificación de dicho suceso al Cliente.
c) Por petición del propio Cliente, en caso de robo o extravío del Equipo o del Equipo No Provisto por el Proveedor, o por cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, sin consentimiento del Cliente.
d) Por declaración judicial o administrativa.
e) Cuando para la contratación de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, el Cliente hubiere proporcionado datos falsos.

El Proveedor deberá requerir el consentimiento previo del Cliente para el cobro de Servicios Adicionales a los originalmente contratados, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El Proveedor informará por cualquier medio posible al Cliente sobre la suspensión de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, para que el Cliente pueda realizar las aclaraciones pertinentes. Para lo anterior, el Proveedor deberá considerar como información de contacto valida, la que le hubiere sido proporcionada por el Cliente al momento de contratar los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso, y que se encuentre escrita en la Carátula del presente Contrato.

En caso de que se demuestre que no hay causales para la suspensión, el Proveedor deberá reanudar los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, al Cliente, a la brevedad posible, y bonificarle el equivalente al 20% (veinte por ciento) del monto correspondiente al periodo de afectación. Dicha bonificación deberá verse reflejada en el Estado de Cuenta correspondiente al Periodo de Facturación siguiente, y el Cliente podrá dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna, más que el pago de las Contraprestaciones adeudadas. Cualquier aclaración al respecto deberá ser realizada dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles.

DÉCIMA SÉPTIMA. *Terminación del Contrato.*

Por parte del Proveedor:

a) Si el Cliente no subsana en un término de 2 (dos) meses cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, por parte del Proveedor.
b) Si el Cliente subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito del Proveedor.
c) Si el Cliente comercializa o revende los Servicios y/ o Servicios Adicionales contratados, en su caso, así como la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de Diri.
d) Si el Cliente, al hacer uso de los Servicios y / o Servicios Adicionales contratados, en su caso, infringe cualquier normatividad aplicable.
e) En caso de que se ejecute la Portabilidad tramitada por el Cliente hacia otro proveedor de servicios de telecomunicaciones.
f) En caso de que el Cliente utilice los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, de manera contraria a lo previsto en este Contrato.
g) Si el Cliente utiliza la marca, nombre comercial o cualquier propiedad industrial perteneciente a y / o que identifique al Proveedor, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, a los Servicios y/ o Servicios Adicionales y/ o al Equipo.
h) Si el Cliente proporciona información falsa al Proveedor al momento de la contratación de los Servicios y/ o Servicios Adicionales o de la compra de el/ los Equipo(s), en su caso.
i) El Cliente sea declarado en suspensión de pagos, quiebra o concurso mercantil.
j) En caso de que el Cliente fallezca.

Por parte del Cliente:

a) En cualquier momento, sin necesidad de declaración judicial o autorización por parte del Proveedor, sin que se genere responsabilidad alguna para las Partes, más que el pago de la(s) Contraprestación(es) pendiente(s) a cargo del Cliente.

La terminación del Contrato, cuando se actualice alguna de las causales establecidas previamente, salvo aquella contenida en el inciso j), podrá darse en todo momento y sin penalización alguna más que la liquidación, en una sola exhibición de la totalidad de las parcialidades pendientes por liquidarse. En estos casos, las Partes acuerdan que el Equipo Provisto permanecerá bloqueado e inhabilitado hasta que sea liquidado el costo total del mismo.

DÉCIMA OCTAVA. *Uso de Medios Electrónicos*.

Las Partes reconocen y aceptan que el presente Contrato podrá ser celebrado a través de medios electrónicos, digitales, y/ o de cualquier otra tecnología que lo permita, mediante la cual el Cliente pueda hacer constar su consentimiento respecto de dicha contratación, y que el Proveedor ponga a disposición del Cliente para su celebración.

Las Partes acuerdan que en los supuestos en los que se requiera la firma autógrafa del Cliente, ésta podrá ser sustituida por una de carácter electrónico o por un número de identificación con confirmación telefónica, a través de medios digitales, biométricos o mediante cualquier otra tecnología utilizada; cuyas constancias documentales o técnicas tendrán la fuerza, validez y efectos que la legislación aplicable les atribuya.

El Proveedor reconoce y manifiesta que toda la información biométrica capturada del Cliente tendrá el carácter de confidencial y será tratada de conformidad con el Aviso de Privacidad del Proveedor.

***DÉCIMA NOVENA. Datos Personales*.**

El Proveedor está obligado a tratar los datos personales del Cliente en estricto apego a lo dispuesto por la legislación aplicable en materia de protección de datos personales, cumpliendo además con sus políticas y procedimientos internos, por lo que no podrá divulgarlos sin el consentimiento previo y por escrito del Cliente, salvo en el caso de que la entrega de dicha información le sea requerida por alguna autoridad competente con facultades para tales efectos.

El Proveedor únicamente podrá transferir los datos personales del Cliente a terceros de conformidad con lo establecido en su Aviso de Privacidad. Por lo anterior, el Proveedor hace este hecho del conocimiento del Cliente y pone a su disposición, a través del Portal de Internet del Proveedor y/ o en la Aplicación Móvil, el Aviso de Privacidad a que se hace referencia.

VIGÉSIMA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en la Carta de Derechos Mínimos..

VIGÉSIMA PRIMERA. *Solución de Controversias*.

Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del presente Contrato, las Partes se someten a la competencia de la Profeco, en la vía administrativa de dicha dependencia, para resolver cualquier controversia que se suscite o pudiera llegar a suscitarse.

Una vez iniciado algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, se suspende cualquier facultad del Proveedor de interrumpir la prestación de los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso. Si la prestación de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, se suspendiera con posterioridad a la presentación de la reclamación, la Profeco deberá exhortar al Proveedor reestablecerlos.

En todos los casos, el Cliente no estará exento de sus obligaciones de pago de los Servicios y / o Servicios Adicionales contratados, en su caso, del pago de los montos adeudados por la adquisición del Equipo, en su caso, y de los gastos adicionales en los que éste incurra por exceder los Límites, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

Sin perjuicio de que el Cliente pueda acudir a la Profeco, en un primer momento se podrá optar por la solución de controversias mediante la negociación. Cuando el Cliente considere que alguno de los términos del presente Contrato no está siendo observado o cumplido por el Proveedor, podrá hacerlo sabedor de sus observaciones, propuestas y / o exigencias, vía invitación por escrito, con la intención de que conjuntamente inicien las gestiones de negociación para intentar llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas Partes, por conducto de los representantes que hayan designado para ese efecto, los cuales deberán contar con facultades suficientes para obligar a las Partes en términos del acuerdo que en su caso alcancen o, podrá el Cliente actuar por su propio derecho, en su caso. Si pasado un término de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de que se realizó la invitación por escrito, las Partes no hubieren llegado a un acuerdo, se dará por terminado el periodo de negociación para la solución de controversias.

Toda comunicación o notificación relacionada con los procedimientos señalados en la presente cláusula, deberá ser enviada por correo electrónico, al Correo Electrónico del Proveedor para Notificaciones Legales que se indica en la Carátula del presente Contrato o al Correo Electrónico del Proveedor para Atención al Cliente, o por cualquier medio de comunicación que deje constancia de su envío con acuse de recibo y que el Cliente ponga a disposición del Proveedor para tal efecto. En caso de que el Cliente no cuente con correo electrónico, el Proveedor enviará las comunicaciones a las que se refiere este Contrato.

VIGÉSIMA SEGUNDA**. *Atención al Cliente*.**

El Cliente podrá levantar reportes por fallas y/ o deficiencias en la prestación de los Servicios y/ o Servicios Adicionales, en su caso, prestados por el Proveedor, así como efectuar consultas, sugerencias y / o reclamaciones y dar avisos y notificaciones

a través del Portal de Internet del Proveedor, mediante su Centro de Atención Telefónica, mediante la Aplicación Móvil, al Correo Electrónico del Proveedor para Atención al Cliente, al Correo Electrónico del Proveedor para Asuntos Relacionados al Portal de Internet del Proveedor, al Correo Electrónico del Proveedor para Notificaciones Legales, al Correo Electrónico de Proveedor para Colaboración con la Justicia o al Correo Electrónico del Proveedor para Contacto, dependiendo del asunto que se desee comunicar, las 24 (veinticuatro) horas del día, de lunes a domingo, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

VIGÉSIMA TERCERA. *No discriminación y usuarios con discapacidad*.

El Proveedor deberá prestar los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, en condiciones equitativas a todo aquél que los solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de algún otro Cliente dentro de la misma área de Cobertura y bajo las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el Proveedor ofrezca condiciones más favorables a otro Cliente dentro de la misma área de Cobertura y bajo las mismas condiciones de contratación, el Cliente que se encuentre en un supuesto menos favorable podrá exigir al Proveedor que le otorgue las mismas condiciones que al Cliente que se encuentra en el supuesto más favorable, siempre y cuando ello sea técnicamente posible para la prestación de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso.

En cuanto a la contratación para Clientes con discapacidad, el Proveedor cuenta con distintos mecanismos para atender a las distintas necesidades de éstos en relación con las condiciones comerciales establecidas en el presente Contrato, así como con los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, que éste ofrece. Existe un Portal de Internet del Proveedor que se encuentra a disposición del Cliente a través de medios visuales; así mismo, el Cliente tendrá disponible el acceso a servicios por medios auditivos en los Números Telefónicos del Proveedor.

Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número 214-2026 de fecha 15 de abril de 2026.

Asimismo, el CLIENTE podrá consultar dicho registro en la liga de acceso a Internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Diri Telecomunicaciones, S.A. de C.V.!!Diri Móvil 214-2026.pdf y en el siguiente código:

Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con el contrato registrado por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

Se firma el presente Contrato en la Ciudad de México, a los __ días __ del mes de __ de 202_.