



**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Subprocuraduría de Telecomunicaciones  
Dirección General de Defensa Colectiva y  
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio N° PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/173/2021

Expediente PFC.H.C.1/112/2021.

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES



PROVEEDOR: DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR: SPACE MOVIL  
OBJETO DEL CONTRATO: TELEFONÍA MÓVIL  
NÚMERO DE REGISTRO: 112-2021  
  
FECHA DE REGISTRO: 27/04/2021

AUTORIZACIÓN

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

**DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.**  
**PRESENTE**

Ciudad de México, a los 27 días del mes de abril del año 2021,

**VISTAS** las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, 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; 193 de la Ley Federal 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 y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; así como 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:

Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto a las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta





**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro 112-2021 de fecha **veintisiete de abril de dos mil veintiuno**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado 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 aprobado 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.

#### **NOTIFÍQUESE al proveedor**

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

**PROVEEDOR**

**DENOMINACIÓN / RAZÓN SOCIAL:** DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

**DOMICILIO:** AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA, ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO.

**RFC:** DTE1807182P3.

**DATOS DE LOCALIZACIÓN Y DE CONTACTO:**

- **NÚMERO TELEFÓNICO:** (+52) 55 4163 6943 LAS 24 (VEINTICUATRO) HRS. DEL DÍA, DE LUNES A DOMINGO, LOS 365 (TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO) DÍAS DEL AÑO.
- **PORTAL DE INTERNET:** HTTPS://SPACEMOVIL.MX/
- **APLICACIÓN MÓVIL:** SPACE MOVIL
- **CORREO ELECTRÓNICO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE:** AYUDA@SPACEMOVIL.MX, SOPORTE@SPACEMOVIL.MX
- **CORREO ELECTRÓNICO PARA ASUNTOS RELACIONADOS AL PORTAL DE INTERNET:** WEBMASTER@DIRI.MX.
- **CORREO ELECTRÓNICO PARA NOTIFICACIONES LEGALES:** NOTIFICACIONES@DIRI.MX.
- **CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO:** CONTACTO@DIRI.MX
- **CORREO ELECTRÓNICO PARA LA COLABORACIÓN CON LA JUSTICIA:** COLABORACION@DIRI.MX

**CLIENTE**

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:** \_\_\_\_\_

**ACTÚA POR SU PROPIO DERECHO:** SI ( ) NO ( )

**REPRESENTANTE LEGAL (EN SU CASO):** \_\_\_\_\_

**DOMICILIO:** \_\_\_\_\_

**RFC:** \_\_\_\_\_ **HOMOCLAVE:** \_\_\_\_\_

**TELÉFONO CASA ( ) OFICINA ( ) CELULAR ( ): \_\_\_\_\_**

**WHATSAPP:** \_\_\_\_\_

**CORREO ELECTRÓNICO:** \_\_\_\_\_



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

**MODALIDAD: PREPAGO**

**LÍNEAS CONTRATADAS:** \_\_\_\_\_

**PLAZO: EL PRESENTE CONTRATO TIENE UNA VIGENCIA INDEFINIDA.**

**SERVICIOS ADICIONALES, PROMOS, OBSERVACIONES:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### EQUIPO

**ADQUIRIÓ EQUIPO DIRECTAMENTE DEL PROVEEDOR SI ( ) NO ( )**

**FORMA DE PAGO DEL EQUIPO:** \_\_\_\_\_

EN CASO DE HABER RESPONDIDO AFIRMATIVAMENTE, EL (LOS) EQUIPO(S) ADQUIRIDOS CON EL PROVEEDOR SON:

Clave	Marca	Modelo	IMEI	Precio*	No. Equipos

\*IVA incluido.

### ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

AUTORIZO QUE SE ME ENVÍE DOCUMENTACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO AL CORREO ELECTRÓNICO PROPORCIONADO, EN LA SECCIÓN DE DATOS DEL CLIENTE: SI ( ) NO ( )

EN CASO DE HABER RESPONDIDO AFIRMATIVAMENTE, LA INFORMACIÓN QUE ACEPTO QUE SE ME ENVIARÁ ES LA SIGUIENTE:

ESTADOS DE CUENTA	SI ( ) NO ( )
CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS	SI ( ) NO ( )
CONTRATOS DE ADHESIÓN	SI ( ) NO ( )
CONSTANCIAS CONFIRMACIONES	SI ( ) NO ( )

### ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN POR WHATSAPP

AUTORIZO QUE SE ME ENVÍE DOCUMENTACIÓN WHATSAPP AL NÚMERO PROPORCIONADO PARA TAL EFECTO EN LA CARÁTULA DEL PRESENTE DOCUMENTO, EN LA SECCIÓN DE DATOS DEL CLIENTE: SI ( ) NO ( )

EN CASO DE HABER RESPONDIDO AFIRMATIVAMENTE, LA INFORMACIÓN QUE ACEPTO QUE SE ME ENVÍE ES LA SIGUIENTE:



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

ESTADOS DE CUENTA	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTRATOS DE ADHESIÓN	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONSTANCIAS CONFIRMACIONES	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

### AUTORIZACIÓN PARA CONFIRMAR LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA

AUTORIZO A SPACE MOVIL PARA CONFIRMAR LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA PARA LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO A TRAVÉS DE ENTIDADES PÚBLICAS, COMPAÑÍAS ESPECIALIZADAS O CENTRALES DE RIESGO:

SI  NO

### AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE DATOS PERSONALES CON FINES PUBLICITARIOS Y/O DE MERCADEO

AUTORIZO A SPACE MOVIL PARA QUE UTILICE MIS DATOS PERSONALES CON FINES PUBLICITARIOS, O DE MERCADEO, O PARA LAS FINALIDADES SECUNDARIAS ESTABLECIDAS EN EL AVISO DE PRIVACIDAD:

SI  NO

ACEPTO RECIBIR LLAMADAS POR PARTE DE SPACE MOVIL PARA RECIBIR INFORMACIÓN ACERCA DE PROMOCIONES, SERVICIOS O PAQUETES: SI  NO

### DATOS DE REGISTRO PROFECO

LA PRESENTE CARÁTULA SE RIGE CONFORME A LAS CLÁUSULAS DEL CONTRATO DE ADHESIÓN REGISTRADO EN PROFECO EL 27/04/2021, CON NÚMERO: 112-2021 DISPONIBLE EN EL SIGUIENTE CÓDIGO:



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



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN LA MODALIDAD DE PREPAGO (EL "CONTRATO") QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. Y, POR LA OTRA, EL CLIENTE, CUYOS DATOS SE INDICAN EN LA CARÁTULA, 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 N° 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 el Instituto Federal de Telecomunicaciones determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Autorización y demás normatividad aplicable.

Conformes las Partes con las declaraciones que anteceden, convienen en sujetarse de 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 Space Movil para generar y / o dar seguimiento a un incidente, requerimiento o un servicio. El nombre de la Aplicación Móvil es Space Movil.

**"Autorización"**: Se refiere a la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, sin tener el carácter de concesionario, otorgada por el IFT en favor de Diri. Se refiere a la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, sin tener el carácter de concesionario, otorgada por el IFT en favor de Diri.



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

**“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 del IFT, donde el Cliente puede consultar las Tarifas aplicables a los Servicios: [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/).

**“Carátula”:** Es el documento que forma parte integral del Contrato, en el que se hacen constar datos del Proveedor y del Cliente; información respecto de la adquisición de Equipo(s), en su caso; consentimientos y autorizaciones por parte del Cliente, así como los datos de registro de la Profeco.

**“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, Equipo(s), 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(s)”:** El contratante de el / los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, cuyos datos de identificación se establecerán en la Carátula de este Contrato.

**“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 el IFT. 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; por la adquisición de el / los Equipo(s); Se determina(n) conforme a las Tarifas aplicables a los Servicios y / o los Servicios Adicionales contratados y / o el / los Equipo(s) adquirido(s).

**“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 o 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 el IFT.

**“Space Movil”:** Nombre comercial del Proveedor.

**“Equipo(s)”:** Dispositivo(s) adquirido(s) directamente del Proveedor en el / los que el Cliente podrá hacer uso de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso. Dicho Equipo será proporcionado al Cliente desbloqueado y con garantía.

**“Equipo(s) No Provistos por el Proveedor”:** Dispositivo(s) 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 el IFT. No habrán penas convencionales por no adquirir el / los equipo(s) directamente del Proveedor.

**“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



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

Cliente, cuando éste así lo autorice. En el 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 el monto a pagar por la adquisición de el / los Equipo(s) 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 de atención al cliente soporte@spacemovil.mx

**“Fabricante”**: Es la persona física o moral, distinta a Space Movil que: (i) importa y / o produce el / los Equipo(s) y los accesorios incluidos como parte de este / estos y (ii) otorga al Cliente la Garantía respecto de el / los Equipo(s), la cual será puesta a disposición del Cliente por parte del Proveedor.

**“IFT”**: Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El Proveedor avisará al Cliente, mediante un mensaje de texto SMS, cuando el Saldo 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.

**“Línea”**: Es el número geográfico móvil que Space Movil asigna al Cliente con motivo de la celebración del Contrato o aquél que el Cliente conserva en virtud de haber sido portado a Space Movil entre otros.

**“Número Telefónicos del Proveedor”**: (+52) 55 4163 69 43

**“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.

**“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 Space Movil pone a disposición del Cliente para consulta de información y al que se podrá acceder mediante el siguiente enlace: <https://www.spacemovil.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 de Saldo, por lo que a la fecha en que se realice el pago de la Recarga de Saldo será la misma en la que el Proveedor inicie la prestación de los Servicios.

**“Profeco”**: Es la Procuraduría Federal del Consumidor.

**“Proveedor”**: Space Movil a través de 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”**: Es el monto 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.

**“Servicios”**: Son los servicios de telecomunicaciones que el Proveedor ofrece al Cliente, consistentes en Telefonía Móvil, de conformidad con las Tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT. 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





DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

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 del IFT 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 Space Movil. Space Movil 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.

## **SEGUNDA. Objeto del Contrato.**

Por virtud del presente Contrato, el Proveedor proporcionará al Cliente servicios de telefonía móvil para su Uso, bajo la modalidad de Prepago, a cambio del pago de la oferta comercial que el Cliente haya pagado y conforme las Tarifas. 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 (trescientos sesenta y cinco) días del año, en forma continua, uniforme, regular y cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT 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.

## **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 electrónicos, digitales, o cualquier otra tecnología que lo permita y



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

mediante la cual el Cliente pueda hacer constar su consentimiento respecto de dicha contratación. Para tales efectos, el Cliente deberá completar los datos que se le solicitan en la Carátula y firmar el Contrato.

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 Space Movil no será responsable en caso de falsedad en la información y / o datos que el Cliente le otorgue.

## II. Activación:

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.

Para poder hacer uso de los Servicios y / o Servicios Adicionales, el Cliente deberá activar el Equipo o Equipo No Provisto por el Proveedor, el cual deberá estar homologado conforme a lo establecido por el IFT para ser compatible con los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso. Se le entregará una tarjeta SIM al cliente, la cual él deberá activar por sus propios medios siguiendo las instrucciones que para tales efectos proporciona el Proveedor en el Portal de Internet del Proveedor. Al activar los Servicios, el Cliente manifiesta su voluntad de aceptar los términos y condiciones de este Contrato, la tarjeta SIM viene sin saldo, por lo que el cliente deberá realizar la recarga para poder disfrutar de los servicios de datos, llamadas y mensajes; sin embargo el puede recibir llamadas y mensajes sin haber hecho una recarga.

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.

## III. Medios de recarga de Saldo:

El Cliente podrá realizar recargas, de manera enunciativa más no limitativa, a través de los siguientes medios:

- a. Aplicación Móvil;
- b. Portal de Internet del Proveedor ;

Los medios aquí mencionados pueden ser consultados por el Cliente a través del Portal de Internet del Proveedor

## IV. Ciclo de vida de la línea o número asignado:

La línea asociada a los Servicios bajo la modalidad Prepago se mantiene mientras el Cliente realice recargas y cuente con Saldo vigente, consuma Servicios, adquiera Servicios Adicionales, entre otros.

La línea se encuentra activa en el momento en que el cliente haya insertado el SIM en su equipo y lo haya configurado según las instrucciones otorgadas por el proveedor, la línea en modalidad prepago no cuenta con una suspensión de servicios, ya que para obtener el saldo para llamadas, mensajes y datos es necesarios realizar una recarga, posteriormente en caso de que el cliente no haya recargado saldo durante un año seguido ni haya adquirido algún servicio adicional, la línea será cancelada.



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

Por su parte, en caso de transcurrir un año 365 (trescientos sesenta y cinco días) naturales sin que una línea de Prepago cuente con Saldo vigente o haya contratado Servicios Adicionales, podrá ser cancelada por el Proveedor. Asimismo, si el Cliente cuenta con Saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor podrá cancelar el Servicio, siempre y cuando transcurran 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales desde la fecha en que expiró el Saldo.

#### V. Servicio Fuera del Territorio Nacional:

El Cliente podrá seguir utilizando los Servicios fuera del Territorio Nacional (Roaming Internacional), según la Cobertura del Proveedor; sin embargo, esto puede generar un costo adicional, según las Tarifas. Por lo anterior, el Proveedor informará al Cliente a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita cuando los Servicios se encuentren fuera del territorio nacional.

El Cliente podrá consultar en el Portal de Internet del Proveedor la información relativa los Servicios disponibles que ofrece el Proveedor fuera del territorio nacional.

#### **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 mediante la aplicación de Space Movil, o a través de cualquier otro medio que Space Movil ponga a disposición del Cliente para tal efecto. Una vez contratados y autorizados, las Tarifas correspondientes a los Servicios Adicionales serán reflejadas en el Estado de Cuenta, por el periodo de tiempo solicitado por el Cliente, en su caso, o hasta en tanto éste no solicite al Proveedor la suspensión o cancelación de los mismos.

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 y deberá reflejarse en el Estado de Cuenta correspondiente al siguiente Periodo.

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. Recargas.**

Todas y cada una de las recargas de Saldo que el Cliente realice con posterioridad a la celebración del presente Contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones establecidas en este último.

Por su parte, el Proveedor podrá ofrecer al Cliente planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar registradas ante el IFT.

El Proveedor deberá informar al Cliente cada vez que este último realice una recarga de Saldo, a través de un correo electrónico a la dirección indicada por el Cliente, el cual contendrá la siguiente la información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;

 <b>space movil</b>	DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V. SPACE MOVIL DTE1807182P3 AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA, ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO.	<b>CONTRATO: #</b>
--	--	--------------------

- c) La vigencia de la recarga;
- d) La liga de internet donde el Cliente podrá consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el Servicio y si el Cliente desea continuar disfrutando de los Servicios, éste deberá realizar una nueva recarga según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará conforme a lo establecido en el presente Contrato.

### **SÉPTIMA. 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 o Equipo No Provisto por el Proveedor, el cual deberá estar debidamente homologado, el proveedor informará previo a la contratación cuales son los requerimientos mínimos de los equipos en el caso de no haber adquirido un equipo por parte de Space Movil.

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 No Provisto por el Proveedor 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. Space Movil 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.

La falta de cumplimiento en plazo máximo por parte del Proveedor, no se considerará como violación del mismo, cuando dicho incumplimiento se deba a una causa de caso fortuito o fuerza mayor, de igual manera Space Movil confirmará al Cliente la fecha de entrega del Equipo a través de los medios mencionados en el primer párrafo.

En el supuesto caso de entrega tardía del Equipo adquirido por parte del Proveedor, por caso fortuito o de fuerza mayor el proveedor no será responsable de cualquier pérdida o daño indirecto o consecuencial (incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, pérdidas de beneficios, de producción, de contratos, de ingresos, de negocios, de ahorros o de cualquier otra pérdida comercial, financiera o económica que pudiera sufrir el cliente.

#### **III. Robo o extravío:**

En caso de robo o extravío del Equipo o del Equipo No Provisto por el Proveedor, 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, Space Movil 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 pagar la tarifa aplicable.

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.

#### IV. Garantía:

##### a) Duración:

La duración de la garantía del Equipo no podrá ser inferior a 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:



space  
movil

DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

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 superior 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 este obligado a realizar la reparación, éste podrá realizarla 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.

**NOVENA. Portabilidad.**

El Cliente tiene derecho a cambiar de proveedor conservando su número telefónico, por lo que éste podrá solicitar a Space Movil, 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 pena convencional el 20%, en caso de que la Portabilidad no se ejecute en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT 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.



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

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.

#### **DÉCIMA. 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 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, 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 la cláusula décima primera del presente Contrato.

#### **DÉCIMA PRIMERA. Bonificación y compensación.**

El Proveedor deberá bonificar y compensar al Cliente en los siguientes casos:

- I. 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 el IFT, 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 el IFT respecto de la calidad, y / o la parte proporcional del precio de los Servicios y / o Servicios Adicionales que dejó de prestar; por lo que dichos montos deberán ser compensados al Cliente en el Estado de Cuenta correspondiente al Periodo 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 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 72 (setenta y dos) 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 siguiente, la parte proporcional al periodo en el que los Servicios y / o Servicios Adicionales no fueron prestados, 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 siguiente.

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.

- III. 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



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

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 siguiente.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUScriptor haya realizado la reclamación correspondiente. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al SUScriptor para informarle.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. Fallas no atribuibles al Proveedor.**

Son aquellas originadas por 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 TERCERA. Modificaciones.**

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 15 (quince) 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.

Asimismo, el Cliente manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de Servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

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 CUARTA. 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) Si el Cliente utiliza equipo(s) que no sean compatibles con la Red, dándole previa notificación de dicho suceso al Cliente.
- b) 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.
- c) Por declaración judicial o administrativa.
- d) Cuando para la contratación de los Servicios y / o Servicios Adicionales, en su caso, el Cliente hubiere proporcionado datos falsos.





DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

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 válida, 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 siguiente, y el Cliente podrá dar por terminado el Contrato sin responsabilidad alguna, mas que el pago de las Contraprestaciones adeudadas. Cualquier aclaración al respecto deberá ser realizada dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles.

#### **DÉCIMA QUINTA. 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 Space Movil.
- 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) Contraprestacion(es) pendiente(s) a cargo del Cliente.



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
SPACE MOVIL  
DTE1807182P3  
AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
MÉXICO.

CONTRATO: #

#### **DÉCIMA SEXTA. 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 SÉPTIMA. 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.

#### **DÉCIMA OCTAVA. 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, 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



DIRI TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V.  
 SPACE MOVIL  
 DTE1807182P3  
 AVENIDA SANTA FE N° 428, INTERIOR 2201, COLONIA SANTA FE CUAJIMALPA,  
 ALCALDÍA CUAJIMALPA DE MORELOS, C.P. 05348, CIUDAD DE MÉXICO,  
 MÉXICO.

CONTRATO: #

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 al domicilio que el Cliente indique para tal efecto.

**DÉCIMA NOVENA. 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. 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 112-2021 de fecha 27 de abril de 2021.

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca\\_spt/DiriTelecomunicaciones, S.A. de C.V.!!Space Movil 112-2021.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/DiriTelecomunicaciones,S.A.deC.V.!!SpaceMovil112-2021.pdf) y en el siguiente código:



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

**EL PROVEEDOR**

**EL CLIENTE**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_