



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este sitio web es operado por DALE FON S.A. de C.V. en adelante DALEFON, quien pone a su disposición los siguientes Términos y Condiciones generales que tienen un carácter obligatorio y vinculante; todo usuario deberá abstenerse de utilizar el Portal Web, “APP” de DALEFON y los servicios ofrecidos en cada una de ellas en caso de no aceptarlos.

El usuario tiene la obligación de leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales, en el Aviso de Privacidad y en los demás documentos análogos que impliquen una referencia directa o indirecta a los primeros, antes de registrarse como usuario o realizar cualquier gestión dentro del Portal Web y la APP DALEFON.

El usuario cada vez que utilice el Portal Web y la APP de DALEFON debe leer y aceptar los siguientes Términos y Condiciones, ya que pueden sufrir modificaciones sin previo aviso.

**Artículo 1. Aceptación.** – El usuario deberá revisar la versión más actualizada de los Términos de Servicio en cualquier momento en esta página. Sin embargo, nos reservamos el derecho a actualizar, modificar o reemplazar cualquier parte de estas Condiciones del servicio, mediante la publicación de actualizaciones y/o cambios en nuestro portal web y la APP DALEFON. Es su responsabilidad revisar esta página periódicamente para los cambios. El uso continuado de o acceso al sitio web después de la publicación de cualquier cambio constituye la aceptación de dichos cambios.

**Artículo 2. Capacidad.** - Para poder utilizar el portal Web y la APP DALEFON, El usuario debe de contar con edad y capacidad suficiente, de conformidad con la legislación que le resulte aplicable, a efecto de estar en posibilidad de obligarse conforme a las presentes condiciones.

**Artículo 3. Uso de Dalefon.** – El usuario no puede usar nuestros productos para ningún propósito ilegal o no autorizada, ni puede, en el uso del Servicio, violar cualquier ley en su jurisdicción (incluyendo, pero no limitado a las leyes de derechos de autor).

El usuario no debe transmitir ningún gusano, virus o cualquier código de naturaleza destructiva, Un incumplimiento o violación de cualquiera de los Términos darán lugar a la terminación inmediata de sus servicios.

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

**Artículo 4. Liberación de responsabilidad.** - Al contratar los Servicios proporcionados por DALEFON, y a su vez, aceptar los presentes términos y condiciones, El usuario reconoce que el servicio de telecomunicaciones es un servicio concesionado y regulado por los Estados Unidos Mexicanos a través del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Por ello, El usuario reconoce y



libera a DALEFON y a sus filiales o subsidiarias de cualquier tipo de responsabilidad civil, mercantil, administrativa, laboral, penal, contractual, extracontractual o cualquier otra que pudiera surgir en virtud de alguna falla, suspensión, cancelación o interrupción en la prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por DALEFON por causas ajenas a éste, entre las que se encuentran de manera enunciativa más no limitativa:

- a. Causas de fuerza mayor y/o caso fortuito que puedan darse por cualquier hecho de la naturaleza o del hombre que sea imprevisible, o que, siendo previsible, éste sea inevitable. Dentro de esta categoría está incluido de manera enunciativa lo siguiente: terremotos, ciclones, tormentas, huracanes, lluvias tropicales, tornados, cualquier desastre natural, manifestaciones, huelgas, pandemias, endemias, contingencias sanitarias y/o guerras, entre otros.
- b. Revocación, cancelación, suspensión, terminación o de cualquier manera afectación de la concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar los Servicios y/o Servicios Adicionales en términos de la legislación aplicable.
- c. Fallas o afectaciones físicas, mecánicas, eléctricas, digitales y/o tecnológicas a cualquiera de los medios a través de los cuales DALEFON presta los Servicios y/o Servicios Adicionales, de manera directa o indirecta, considerando que estos pueden ser o no propiedad de DALEFON.
- d. Incompatibilidades tecnológicas, presentes o futuras, en los dispositivos de comunicaciones en los que se utilicen los Servicios de DALEFON.

**Artículo 5. Privacidad de la información.** - DALEFON hace de su conocimiento que todos los datos personales que le sean proporcionados serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Aviso de Privacidad, mismo que podrá ser consultado en la página de internet <https://www.dalefon.mx/aviso-de-privacidad>

**Artículo 6. Permisos de las aplicaciones de DALEFON.** - Cuando el usuario utilice los medios electrónicos creados por DALEFON, tales como la APP DALEFON o el portal web [www.dalefon.mx](http://www.dalefon.mx) nos puede otorgar ciertos permisos desde su dispositivo.

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

**Artículo 7. Elementos gráficos y auditivos.** - Es probable que para proporcionar la información contenida en el portal web o APP DALEFON, DALEFON utilice elementos tales como: dibujos, diseños, sonido, videos, textos, fotografías, etc., que hubiese contratado a terceros, por lo que se advierte que al no ser de su titularidad, ni desarrollo toda la información contenida en la página web, algunos de los textos, gráficos, vínculos y/o el contenido de algunos artículos incluidos en la misma, podrían no ser veraces o no estar actualizados, por lo que DALEFON sus subsidiarias y/o afiliadas, no se hacen responsables.

**Artículo 8.- Actividades no permitidas.** - Al utilizar este Sitio y los Servicios, el usuario acepta que bajo ningún concepto podrá:

- a. Difamar, abusar, acosar, acechar, amenazar o violar los derechos legales (como los derechos de privacidad y publicidad) de otros;
- b. Utilizar un lenguaje racial y étnicamente o de otra manera ofensivo;



- c. Discutir o incitar a la actividad ilegal;
- d. Utilizar lenguaje explícito/obsceno o solicitar/enviar imágenes sexualmente explícitas (reales o virtuales);
- e. Publicar o transmitir cualquier cosa que explote a los niños o menores de edad o que resulte cruel con los animales;
- f. Publicar o transmitir cualquier material con derechos de autor o marcas comerciales sin el permiso expreso del propietario;
- g. Difundir cualquier anuncio no solicitado o no autorizado, materiales promocionales, “correo no deseado”, “spam”, “cartas en cadena”, “esquemas piramidales” u otros materiales no solicitados;
- h. Utilizar robots, arañas, raspadores u otro medio automatizado para acceder al Sitio o a los Servicios; o
- i. Realizar cualquier acción que pueda suponer una carga irracional o excesiva para nuestra infraestructura o la infraestructura de nuestros proveedores de servicios externos

**Artículo 9. Compatibilidad del equipo.** - DALEFON no se hace responsable si el equipo en el cual se pretende utilizar la línea telefónica no es compatible, para ello el usuario debe revisar la compatibilidad de su equipo obteniendo el código IMEI\* e ingresar a la página [www.dalefon.mx/compatibilidad](http://www.dalefon.mx/compatibilidad), en donde se brindarán las instrucciones para verificar la compatibilidad.

**Artículo 10. Portabilidad.** – El usuario podrá elegir si desea portar su número de la línea telefónica de la cual es dueño a DALEFON, y podrá cambiar de compañía sin necesidad de cambiar de número, el proceso de cambio tiene como plazo mínimo 24 horas hábiles y máximo de 72 horas hábiles.

**Artículo 11. Costos de los servicios.** - Excepto que se indiquen de manera separada, todos los precios mostrados a través de los Servicios de DALEFON incluyen impuestos.

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

**Artículo 12. Beneficios de las recargas.** - Las recargas telefónicas son la manera en que se compra de forma anticipada el servicio de telefonía y depende del usuario cómo utilizarlo, tiene una temporalidad que va relacionada con el monto: a mayor recarga, mayor tiempo de vida de la misma, dichas tarifas podrán ser consultadas en [www.dalefon.mx/recargas/](http://www.dalefon.mx/recargas/).



**Artículo 13. Ciclo de vida de la línea o número asignado.** - Las líneas que cuenten con una recarga o paquete activo se considerarán en Etapa Activa hasta que concluya la vigencia de este, durante esta etapa podrán gozar de los beneficios adquiridos. Al concluir la vigencia de la recarga o paquete se tendrá hasta 60 días naturales para adquirir una nueva recarga o paquete.

Las líneas sin una recarga vigente o paquete activo únicamente podrán recibir llamadas y mensajes de texto. La línea entrará a la Etapa Suspendida después de transcurridos los 60 días naturales sin que se haya realizado una recarga o paquetes, en esta etapa no se podrán recibir llamadas o mensajes de texto. Los usuarios Finales que pasan a la Etapa Suspendida no podrán hacer uso de ninguno de los servicios contratados, únicamente tráfico entrante y saliente correspondiente a servicios de atención a clientes, solicitud de portabilidad y servicios de emergencia (089 y 911).

La Etapa Suspendida, tendrá una duración de 30 días naturales misma que empezará a contar el día siguiente del vencimiento de la Etapa Activa.

Si no se adquiere una recarga o paquete durante la Etapa Suspendida la línea entrará en Etapa Pre-Desactivada.

La Etapa Predesactivada tendrá una duración de 90 días naturales misma que empezará a contar el día siguiente del vencimiento de la Etapa Suspendida. Terminada la Etapa Predesactivada la línea será Desactivada, para lo cual DALEFON debe cerciorarse de que el usuario no tiene saldo pendiente de ser abonado; en caso de que el usuario tenga saldo pendiente de ser consumido, DALEFON sólo podrá Cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo, atendiendo a lo establecido en el artículo 191, fracción XVI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, cuando sea aplicable el caso. Cuando proceda la cancelación el número se perderá, no podrá ser recuperado y se asignará a un nuevo usuario.

**Artículo 14. Envío.** - Cada tarjeta SIM se envía por medio de un servicio de paquetería dentro de territorio nacional, de acuerdo con la cobertura vigente. El tiempo de entrega depende de la zona geográfica que puede ir desde 24 horas hasta 10 días hábiles.

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

**Artículo 15. Facturación.** – El usuario podrá facturar por sí mismo en el portal habilitado para tal efecto en la app o en el sitio web [www.midalefon.mx](http://www.midalefon.mx) sin embargo DALEFON no será responsable por errores de captura de datos durante el proceso, en caso de que el usuario detecte algún error en la factura ya generada o intermitencia en el sistema de facturación, debe enviar correo electrónico a [soporte@dalefon.mx](mailto:soporte@dalefon.mx), antes de que finalice el mes fiscal corriente, caso contrario DALEFON no podrá emitir la factura.



## **Artículo 16. Política de cancelaciones, devoluciones y sustituciones**

### **16.1 Cancelaciones**

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

Si requieres que tu caso sea revisado comunícate a al área de Atención al Cliente a través de WhatsApp: 55 86 48 3831; Lada sin costo: 800 6490754 Teléfono 777 362 23 40 o envía un correo a soporte@dalefon.mx

### **16.2 Devoluciones y sustituciones**

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

- a. Cuando la SIM física haya llegado dañada siempre y cuando no haya sido activada;
- b. Cuando no sea posible activar la SIM por defectos de fabricación
- c. No llegó la SIM física;
- d. Demora en la entrega mayor a 10 días hábiles;
- e. Cargos no reconocidos;

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

- 1) Cuando no sea posible activar la eSIM por defectos de origen.
- 2) Cargos no reconocidos

Para ello deben realizar los siguientes pasos:

- 1) Comunicarse al área de Atención al Cliente a través de WhatsApp: 55 86 48 3831; Lada sin costo: 800 649 07 54; Teléfono 777 362 23 40.
- 2) Proporcionar la información requerida por el área de Atención al Cliente para validar el motivo de la solicitud. Las solicitudes de reembolso/sustitución por defectos de fábrica, deben pasar primero por un proceso de revisión por parte del área de atención a clientes, para asegurarnos que el equipo cuente con las configuraciones correctas.
- 3) En caso de que la solicitud sea aceptada se debe proporcionar el número de orden y los datos del titular de la tarjeta o cuenta origen de la transferencia con la que se realizó la compra.
- 4) Siempre y cuando se cumpla con el punto 3 se realizará el reembolso dentro de 10 días hábiles a la misma tarjeta o cuenta origen de la transferencia con la que se realizó la compra.
- 5) En caso de sustitución la nueva SIM llegará dentro de los 10 días hábiles posteriores.

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

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



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

### **16.3 Reemplazo de SIM y eSIM**

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

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

**Artículo 17. Pago recurrente de Servicio (Recargas y No Planes).** - El usuario de la APP DALEFON tendrá la oportunidad de activar un pago recurrente en su Tarjeta de Crédito o Débito con las mismas condiciones ofertadas (MB, minutos y SMS).

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

**Artículo 18. Política de compensaciones por fallas en la red.** - En el caso que se presenten fallas en la red se dará una bonificación del 20% del monto del periodo de afectación a los usuarios que hayan sido afectados siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

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

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



No aplica esta compensación en los siguientes casos:

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

**Artículo 19. Política de cambio de datos del cliente.** - En caso de que se requiera hacer cambios en los datos de los clientes se deberá llevar a cabo el proceso de Derechos ARCO que se encuentra descrito en el Aviso de Privacidad.

**Artículo 20. Política de cambio de número de identificación regional (NIR).** - Se podrá realizar cambio de NIR una sola vez durante el ciclo de vida de la SIM o eSIM, para realizarlo deberá enviar identificación oficial del titular de la línea al correo electrónico [sosporte@dalefon.mx](mailto:sosporte@dalefon.mx) indicando el número de teléfono Dalefon actual, el NIR, el estado y municipio deseado y el motivo del cambio.

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

**Artículo 21. Política de bloqueo por robo o extravío.** - Para poder realizar el bloqueo de la línea por robo o extravío de una SIM o eSIM, el usuario deberá reportar al área de atención al cliente de Dalefon la situación por alguno de los siguientes medios:

- WhatsApp: 55 86 48 3831;
- Lada sin costo: 800 649 07 54;
- Teléfono 777 362 23 40;
- Correo electrónico: [sosporte@dalefon.mx](mailto:sosporte@dalefon.mx)

También debe proporcionar los datos siguientes:

- a) Número telefónico del equipo
- b) Nombre y dirección del titular de la línea
- c) Número telefónico alternativo para comunicarse y en caso de requerir el bloqueo del equipo deberá proporcionar el IMEI.

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

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





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

**Artículo 22. Política de resguardo de la información de tarjetas.** - Dalefon no guarda información de tarjetas de crédito o débito, los cargos se realizan a través de un tercero.

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

**Artículo 23. Promoción eSIM con 12GB.**- Dalefon regalará una eSIM a los clientes que realicen una Portabilidad exitosa (siempre y cuando no venga de otro OMV de Altán).

La eSIM de regalo contará con una recarga inicial de 4GB (Dale 180) y 30 días de vigencia. Al completarse la Portabilidad, se aplicará el Bono Datos por Portabilidad de 8GB extras, dando un total de 12GB.

Para que sea efectiva esta promoción se deberán tomar estos puntos en consideración:

I.-La Portabilidad deberá realizarse dentro de los primeros 5 días de su activación, de lo contrario los beneficios inician a correr a partir de la siguiente recarga.

II.- En caso de realizar una Portabilidad saliente, es decir, cambiar su número Dalefon a otra compañía, el beneficio se pierde.

III.-Si el Usuario Final había recibido el beneficio de la promoción con alguno de los operadores de Altán y no han pasado por lo menos 12 meses desde que lo recibió, no se podrán obtener los beneficios de esta promoción con Dalefon, incluso si realizó Portabilidad a otro operador distinto de Altán y luego regresó a Dalefon.

IV.-En caso de realizar un cambio de LADA (NIR) en el número Dalefon que se había Portado, el beneficio se pierde.

V.-No se puede combinar con otras promociones salvo que se exprese lo contrario.

VI.-Los datos incluidos dentro del Bono Datos por Portabilidad no son acumulables.

VII. No aplica si la Portabilidad es desde algún otro Operador Móvil Virtual de Altán."

**Artículo 24. Cargo de verificación.** -Si el usuario agrega una tarjeta a la APP DALEFON sin haber hecho una compra, se efectuará un cargo por 10 pesos los cuales, una vez que se haya verificado la cuenta, serán devueltos a la misma tarjeta.





**Artículo 25. Exactitud y actualización de información.** No nos hacemos responsables si la información disponible en sitios distintos a los oficiales de DALEFON no es exacta, completa o actualizada.

El material que se ofrece en otras páginas o redes sociales se ofrece como información publicitaria y para información general y no debe confiarse en ella o tomarla como base para tomar decisiones sin consultar a las fuentes primarias oficiales, más precisas, más completas o más oportunas.

Cualquier confianza en el material de sitios ajenos a los de DALEFON es bajo su propio riesgo.

Algunos sitios pueden contener cierta información histórica, dicha información histórica, necesariamente, no es actual y se proporciona únicamente para su referencia.

Nos reservamos el derecho de modificar los contenidos de los sitios web ajenos a DALEFON, pero no tenemos ninguna obligación de actualizar ninguna información en dichos sitios.

**Artículo 26. Modificaciones a los Términos y Condiciones.** - DALEFON se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento, modificaciones o actualizaciones al presente documento, ya sea como consecuencia de reformas legislativas, políticas internas, nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios y / o productos, prácticas del mercado u otros.

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

En su caso estas modificaciones estarán disponibles en la página web institucional [www.dalefon.mx](http://www.dalefon.mx). Si el usuario no está de acuerdo con tal modificación, el único y exclusivo remedio es de suspender el uso de los Servicios.

**Artículo 27. Propiedad Intelectual.** - Mediante el uso de esta página web, el Usuario reconoce y acepta que DALEFON, sus subsidiarias y/o afiliadas, quedan excluidas de cualquier responsabilidad que pudiera ser causada por el uso no autorizado de las marcas u otros derechos de propiedad intelectual de terceros o contenidos en los sitios enlazados.

**Artículo 28. Elementos de las páginas.** - Es probable que para proporcionar la información contenida en el portal web tal como dibujos, diseños, sonido, videos, textos, fotografías, etc., DALEFON, sus subsidiarias y/o afiliadas, hubieren contratado a terceros para realizar los estudios e investigaciones correspondientes, así como los dibujos, diseños, sonidos, videos, textos, o fotografías, que se muestren en la página web de DALEFON, sus subsidiarias y/o afiliadas, advierten que al no ser de su titularidad, ni desarrollo toda la información contenida en la página web, algunos de los textos, gráficos, vínculos y/o el contenido de algunos artículos incluidos en la misma, podrían no ser veraces o no estar actualizados, por lo que DALEFON, sus subsidiarias y/o afiliadas, no se hacen responsables.

**Artículo 29. Internet Para el Bienestar.** - DALEFON cuenta con la autorización para comercializar las tarjetas SIM así como el tiempo aire de INTERNET PARA EL BIENESTAR por lo cual se responsabiliza como licenciatario encargados de la distribución de este producto.



**Artículo 30. Plataforma de Gestiones.** - La presente Plataforma de Gestión de Identificación de Líneas Telefónicas Móviles, con el propósito de permitir el cumplimiento de los Operadores Móviles Virtuales a los Lineamientos para la Identificación de Líneas Telefónicas Móviles.

El acceso y uso de la Plataforma se realiza desde dispositivos, equipos y medios de conexión proporcionados y controlados por el propio Titular, tales como computadoras, teléfonos móviles, tabletas u otros dispositivos con acceso a internet

**Artículo 31. Vinculaciones.** - La plataforma está diseñada para permitir que los titulares de las líneas telefónicas administren su identidad, entendiendo como titular a la persona física o moral a cuyo nombre se encuentra asociada una línea telefónica conforme a los lineamientos de Ley.

En el caso de las personas físicas, la vinculación podrá realizarse por vía remota, y únicamente podrán ser vinculadas hasta diez Líneas Telefónicas Móviles; para personas físicas con actividad empresarial se les requerirá la constancia de situación fiscal como adicional, a fin de acreditar dicha circunstancia.

En el caso de personas morales, las acciones realizadas respecto a la vinculación deberán ser efectuadas por su representante legal o persona debidamente autorizada de manera personal.

En todos los casos, el Titular es el responsable de la información que proporcione y de los actos realizados mediante la Plataforma.

La fecha límite para la vinculación será hasta el 30 de junio del 2026, posterior a esta fecha DALEFON podrá deshabilitar el servicio de toda Línea Telefónica Móvil que no se encuentre Vinculada a un Titular, conforme a lo previsto en la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

**Artículo 32. Desvinculaciones.** Para la Desvinculación de una línea podrá realizarse en modalidad presencial y/o remota, en ambos casos el Titular y/o Usuario deberá acudir al centro de atención del Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil y presentar su Identificación Oficial y realizar la Validación de Identidad mediante los mecanismos habilitados por el Proveedor del Servicio de Telefonía Móvil.

Para el caso de fallecimiento del Titular o Usuario, la Desvinculación únicamente podrá realizarse en modalidad presencial mediante la presentación del acta de defunción.

**Artículo 33. Ley aplicable y jurisdicción.** - El usuario al hacer uso de las páginas en internet y APP DALEFON, acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, México, así como las leyes aplicables para el caso concreto vigentes en dicho lugar, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.



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

Ultima modificación: 05 Enero del 2026.