

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, navegación y utilización del sitio de Internet www.addinteli.com.mx, así como de las “Plataformas”, portales y demás medios digitales administrados por **AGREGADORA DE INTELIGENCIA EN NEGOCIOS TECNOLÓGICOS, S.A. DE C.V.**, en lo sucesivo “**ADDINTELI**”, a través de los cuales los “**USUARIOS**” puedan consultar información, solicitar, contratar, adquirir, administrar o utilizar los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por “**ADDINTELI**”.

Toda persona que acceda, navegue o utilice el sitio de Internet o los medios digitales de “**ADDINTELI**” será denominada individualmente el “**USUARIO**” y, conjuntamente, los “**USUARIOS**”.

El acceso y utilización de la “**Plataforma**” implica el conocimiento de los presentes Términos y Condiciones.

El sitio de Internet, las plataformas, portales y demás medios digitales administrados por “**ADDINTELI**” serán denominados conjuntamente, para efectos de los presentes Términos y Condiciones, como la “**Plataforma**” y, conjuntamente, los “**Plataformas**”.

La contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones se regirá principalmente por el Contrato de Adhesión que resulte aplicable al servicio contratado, las tarifas y ofertas comerciales correspondientes y las disposiciones legales y regulatorias vigentes.

1. IDENTIDAD DE “**ADDINTELI**”

AGREGADORA DE INTELIGENCIA EN NEGOCIOS TECNOLÓGICOS, S.A. DE C.V., en lo sucesivo “**ADDINTELI**”, es una sociedad mercantil constituida de conformidad con la legislación mexicana y prestadora de servicios de telecomunicaciones conforme a los títulos, autorizaciones y disposiciones legales y regulatorias aplicables.

Domicilio:

Calzada San Isidro 97, Interior 2-3, Colonia San Francisco Tetecala, Alcaldía Azcapotzalco, Ciudad de México, C.P. 02730.

Página de Internet:

www.addinteli.com.mx

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones tienen por objeto establecer las reglas aplicables al acceso, navegación y utilización de la “**Plataforma**”, así como regular los procedimientos electrónicos mediante los cuales el “**USUARIO**” podrá consultar información, realizar operaciones y, cuando resulte aplicable, solicitar o contratar los servicios ofrecidos por “**ADDINTELI**”.

Los presentes Términos y Condiciones serán aplicables a las personas que accedan o utilicen la “**Plataforma**”.

La contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones se sujetará principalmente al Contrato de Adhesión que resulte aplicable al servicio contratado, así como a las tarifas, planes, paquetes, ofertas comerciales y disposiciones legales y regulatorias correspondientes.

3. RELACIÓN CON EL CONTRATO DE ADHESIÓN Y OTROS DOCUMENTOS

Los presentes Términos y Condiciones deberán interpretarse conjuntamente con:

- a) El Contrato de Adhesión que resulte aplicable al servicio contratado por el **“USUARIO”**, incluyendo los contratos correspondientes a los servicios de Telefonía Móvil, Internet Móvil e Internet Fijo en Casa (HBB), debidamente registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor.
- b) El Código de Prácticas Comerciales correspondiente, cuando resulte aplicable.
- c) La Política de Uso Justo.
- d) El Aviso de Privacidad aplicable.
- e) Las tarifas, planes, paquetes y ofertas comerciales vigentes.
- f) Las demás políticas o condiciones específicas que resulten aplicables a determinados servicios, promociones o medios digitales.

En caso de existir alguna diferencia o contradicción relacionada con la contratación o prestación de los servicios de telecomunicaciones, se estará a lo dispuesto en la legislación y regulación aplicables, el Contrato de Adhesión y las condiciones de la tarifa u oferta comercial correspondiente, respetando en todo momento los derechos del **“USUARIO”**.

Los presentes Términos y Condiciones no sustituyen ni modifican el Contrato de Adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

4. ACCESO Y USO DE LA “PLATAFORMA”

El **“USUARIO”** podrá acceder y utilizar la **“Plataforma”** para:

- a) Consultar información relacionada con **“ADDINTELI”**.
- b) Conocer los servicios, planes, paquetes y ofertas comerciales disponibles.
- c) Consultar información relacionada con la cobertura de los servicios.
- d) Solicitar o contratar servicios cuando dicha funcionalidad se encuentre disponible.
- e) Realizar recargas y operaciones relacionadas con los servicios contratados.
- f) Solicitar atención, soporte, aclaraciones o información.
- g) Acceder a otras funcionalidades habilitadas por **“ADDINTELI”**.

El **“USUARIO”** deberá utilizar la **“Plataforma”** de manera lícita, responsable y conforme a los presentes Términos y Condiciones y a la legislación aplicable.

5. CAPACIDAD DEL “USUARIO”

El **“USUARIO”** deberá contar con la capacidad jurídica necesaria para utilizar la **“Plataforma”** y, en su caso, contratar los servicios ofrecidos por **“ADDINTELI”**.

Cuando los servicios sean contratados por conducto de un representante, éste deberá contar con las facultades necesarias para actuar en nombre del titular.

El **“USUARIO”** será responsable de proporcionar información veraz, exacta, completa y actualizada cuando resulte necesaria para la contratación, activación, identificación, vinculación, prestación y administración de los servicios.

6. REGISTRO Y CUENTA DEL “USUARIO”

Cuando alguna funcionalidad de la **“Plataforma”** requiera la creación de una cuenta o registro, el **“USUARIO”** deberá proporcionar la información solicitada y mantenerla actualizada.

El **“USUARIO”** será responsable de conservar la confidencialidad de sus datos de acceso, contraseñas y demás mecanismos de autenticación asociados a su cuenta.

El **“USUARIO”** deberá informar a **“ADDINTELI”** cuando tenga conocimiento de un acceso o utilización no autorizada de su cuenta o de cualquier incidente que pueda comprometer la seguridad de sus datos de acceso.

“ADDINTELI” podrá implementar mecanismos de autenticación, validación y seguridad destinados a proteger las cuentas, operaciones y servicios de los **“USUARIOS”**.

7. CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA DE SERVICIOS

Cuando la **“Plataforma”** permita la contratación electrónica de servicios, el **“USUARIO”** deberá seguir el procedimiento habilitado para tales efectos.

El procedimiento de contratación podrá comprender:

La selección del plan, paquete, servicio u oferta comercial.

La consulta de las características, precio, vigencia y condiciones aplicables.

La verificación de cobertura, cuando resulte aplicable.

La verificación de compatibilidad del equipo terminal, cuando resulte aplicable.

El registro o validación de la información necesaria para la contratación y prestación del servicio.

La identificación y vinculación de la línea telefónica móvil con su titular, cuando resulte legal o regulatoriamente aplicable.

La selección del medio de pago.

La revisión y aceptación de las condiciones aplicables a la contratación.

La confirmación y realización del pago correspondiente.

La confirmación de la operación.

“ADDINTELI” podrá enviar al **“USUARIO”** una confirmación electrónica de la operación realizada.

La contratación electrónica se perfeccionará mediante los mecanismos de manifestación del consentimiento habilitados en la **“Plataforma”**, de conformidad con la legislación aplicable y el Contrato de Adhesión que corresponda al servicio contratado.

8. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN ESQUEMA DE PREPAGO

Los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por **“ADDINTELI”** podrán comprender Telefonía Móvil, Internet Móvil e Internet Fijo en Casa (HBB), de conformidad con la disponibilidad, cobertura, características técnicas y ofertas comerciales aplicables.

Cuando los servicios sean ofrecidos bajo la modalidad de prepago, el **“USUARIO”** deberá adquirir previamente un plan, paquete, recarga u oferta comercial para disponer de los beneficios correspondientes.

Los beneficios, precios, vigencias, cantidades de datos, minutos, mensajes de texto y demás características serán los establecidos en el Contrato de Adhesión aplicable, la tarifa, plan, paquete u oferta comercial correspondiente.

El agotamiento o vencimiento de los beneficios contratados se sujetará a las condiciones del servicio, la oferta comercial y, cuando resulte aplicable, al ciclo de vida establecido en el Contrato de Adhesión correspondiente.

El **“USUARIO”** podrá realizar nuevas recargas o contratar planes y paquetes mediante los mecanismos habilitados por **“ADDINTELI”**, cuando dicha modalidad resulte aplicable al servicio contratado.

9. PLANES, PAQUETES Y OFERTAS COMERCIALES

“ADDINTELI” pondrá a disposición del **“USUARIO”** información relacionada con los planes, paquetes, tarifas y ofertas comerciales disponibles.

Las características particulares de cada servicio podrán incluir, entre otros elementos:

- a) Precio.
- b) Vigencia.
- c) Cantidad de datos o capacidad de navegación incluida.
- d) Minutos de voz.
- e) Mensajes de texto o SMS.
- f) Servicios adicionales.
- g) Condiciones de cobertura.
- h) Condiciones de roaming, cuando resulte aplicable.
- i) Condiciones de uso de aplicaciones o servicios digitales, cuando resulte aplicable.
- j) Velocidades de navegación, cuando resulte aplicable.
- k) Cualquier otra característica relevante del servicio.

El **“USUARIO”** deberá consultar las condiciones particulares de la oferta comercial antes de realizar la contratación.

Las promociones podrán contar con términos, condiciones, vigencias y mecanismos de participación específicos, los cuales serán puestos a disposición del **“USUARIO”** a través de los medios correspondientes.

10. COBERTURA DE LOS SERVICIOS

La disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones dependerá de la cobertura existente en la ubicación geográfica del **“USUARIO”** y de las características técnicas de las redes disponibles.

Los mapas y herramientas de cobertura puestos a disposición del **“USUARIO”** tienen una finalidad informativa y deberán interpretarse de conformidad con las condiciones técnicas y regulatorias aplicables, sin perjuicio de los derechos del **“USUARIO”** establecidos en el Contrato de Adhesión aplicable y las disposiciones correspondientes.

La calidad y disponibilidad de los servicios podrá verse afectada por factores como las características geográficas, condiciones climatológicas, concentración de **“USUARIOS”**, obstáculos físicos, características del equipo terminal, mantenimiento de las redes, interferencias y demás circunstancias técnicas que puedan influir en la prestación del servicio.

11. COMPATIBILIDAD DE EQUIPOS

El **“USUARIO”** deberá contar, cuando resulte aplicable, con equipos terminales, dispositivos, módems, routers u otros equipos compatibles con las tecnologías, frecuencias y características técnicas necesarias para utilizar los servicios contratados.

“ADDINTELI” podrá poner a disposición del **“USUARIO”** herramientas o mecanismos para consultar la compatibilidad del equipo terminal.

La información proporcionada mediante dichas herramientas tendrá carácter informativo y se basará en los datos técnicos disponibles al momento de realizar la consulta.

La compatibilidad del equipo no garantiza la disponibilidad permanente del servicio ni idénticas condiciones de funcionamiento en todas las ubicaciones, debido a las características propias de las redes y la cobertura disponible.

12. SOLICITUD Y ENTREGA DE TARJETAS SIM, CUANDO RESULTE APLICABLE.

Cuando la contratación incluya la entrega de una tarjeta SIM, el **“USUARIO”** deberá proporcionar la información necesaria para realizar el envío.

La entrega podrá realizarse mediante proveedores especializados en servicios de mensajería y paquetería.

Los plazos estimados de entrega podrán variar dependiendo de la ubicación, disponibilidad del servicio de mensajería, condiciones logísticas, causas de fuerza mayor o circunstancias ajenas al control razonable de **“ADDINTELI”**.

En caso de existir alguna incidencia relacionada con la entrega, el **“USUARIO”** podrá comunicarse con **“ADDINTELI”** a través de los medios de atención disponibles para solicitar información y seguimiento.

La participación de terceros en la entrega de la tarjeta SIM no afectará los derechos que correspondan al **“USUARIO”** de conformidad con la legislación y las condiciones aplicables.

13. PRECIOS Y MEDIOS DE PAGO

Los precios aplicables serán aquellos informados al **“USUARIO”** y correspondientes a la tarifa, plan, paquete, servicio u oferta comercial seleccionada.

Los pagos podrán realizarse a través de los medios habilitados por **“ADDINTELI”**.

El procesamiento de tarjetas bancarias y otros medios de pago electrónicos será realizado directamente por terceros especializados en servicios de procesamiento de pagos.

“ADDINTELI” no recaba ni almacena los datos completos de las tarjetas bancarias, incluyendo el número de tarjeta, fecha de vencimiento y códigos de seguridad CVV o CVC.

“ADDINTELI” podrá recibir y tratar la información relacionada con la operación que resulte necesaria para identificar, confirmar, conciliar, aclarar o dar seguimiento a los pagos realizados por los “USUARIOS”.

El tratamiento de los datos personales relacionados con las operaciones se realizará de conformidad con el Aviso de Privacidad aplicable.

14. FACTURACIÓN

“ADDINTELI” emitirá los comprobantes fiscales correspondientes a las operaciones realizadas de conformidad con las disposiciones fiscales aplicables y mediante los mecanismos habilitados para tales efectos.

Para la emisión del comprobante fiscal, el “USUARIO” deberá proporcionar información fiscal completa, correcta y actualizada.

“ADDINTELI” emitirá los comprobantes fiscales de conformidad con los requisitos, procedimientos y plazos establecidos en las disposiciones fiscales aplicables.

El “USUARIO” será responsable de verificar que la información proporcionada para la emisión del comprobante fiscal sea correcta.

15. USO ADECUADO DE LOS SERVICIOS Y DE LA “PLATAFORMA”

El “USUARIO” deberá utilizar los servicios y la “Plataforma” de manera lícita, responsable y conforme a la legislación aplicable, el Contrato de Adhesión aplicable, la Política de Uso Justo y las condiciones correspondientes a los servicios contratados.

Queda prohibido:

- a) Utilizar la “Plataforma” o los servicios para realizar actividades ilícitas o fraudulentas.
- b) Intentar acceder sin autorización a sistemas, cuentas, redes, servidores, bases de datos o información.
- c) Introducir o distribuir programas maliciosos, virus o cualquier elemento destinado a afectar sistemas o servicios.
- d) Realizar acciones destinadas a afectar la disponibilidad, integridad, funcionamiento o seguridad de la “Plataforma” o los servicios.
- e) Generar tráfico artificial, automatizado, fraudulento o abusivo en contravención de las condiciones del servicio contratado.
- f) Utilizar los servicios para realizar prácticas de SIM Boxing, bypass u otras actividades destinadas a evadir los mecanismos legítimos de interconexión, identificación, terminación de tráfico o cobro.
- g) Utilizar mecanismos automatizados para extraer, copiar o recopilar información de la “Plataforma” sin autorización.
- h) Suplantar la identidad de otra persona.
- i) Proporcionar información falsa o utilizar información de terceros sin autorización.
- j) Realizar cualquier otra conducta prohibida por la legislación, regulación, Contrato de Adhesión o Política de Uso Justo aplicables.

16. DETECCIÓN DE POSIBLES USOS IRREGULARES

Cuando “ADDINTELI” detecte elementos objetivos que permitan identificar un posible uso ilícito, fraudulento, abusivo, no autorizado o contrario a las condiciones aplicables, podrá realizar las acciones de verificación y análisis razonablemente necesarias.

Cuando resulte procedente, “ADDINTELI” podrá informar al “USUARIO” sobre la conducta detectada y solicitar la regularización correspondiente.

Las medidas relacionadas con la prestación de los servicios deberán encontrarse justificadas y aplicarse de conformidad con el Contrato de Adhesión aplicable, la Política de Uso Justo y las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

17. SUSPENSIÓN, RESTRICCIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

“ADDINTELI” únicamente podrá suspender, restringir o cancelar los servicios cuando se actualice alguno de los supuestos establecidos en el Contrato de Adhesión o en las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

- a) Las medidas podrán adoptarse, según corresponda, cuando:
- b) Exista una orden emitida por autoridad competente.
- c) Se detecte y acredite un uso ilícito, fraudulento o no autorizado en los términos establecidos en el Contrato de Adhesión y la legislación aplicable.
- d) Se actualice alguno de los supuestos previstos en la Política de Uso Justo.
- e) Se actualice una causa técnica o de seguridad prevista en el Contrato de Adhesión aplicable o en las disposiciones legales y regulatorias correspondientes.
- f) Se actualice cualquier otra causa expresamente prevista en el Contrato de Adhesión o la legislación aplicable.

Cuando resulte procedente, “ADDINTELI” informará al “USUARIO” las causas y condiciones aplicables a la medida adoptada.

18. CALIDAD, DISPONIBILIDAD E INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS

“ADDINTELI” prestará los servicios de conformidad con los parámetros de calidad establecidos en las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

La calidad y disponibilidad de los servicios podrá verse afectada por circunstancias técnicas, ambientales, geográficas, de mantenimiento, caso fortuito, fuerza mayor o hechos de terceros.

Cuando se presente una interrupción, deficiencia o falla en la prestación de los servicios, “ADDINTELI” realizará las acciones razonablemente necesarias para atender la incidencia y restablecer el servicio.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de los derechos que correspondan al “USUARIO” en materia de bonificaciones, compensaciones o reclamaciones de conformidad con el Contrato de Adhesión aplicable y las disposiciones legales aplicables.

19. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES

Cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en el Contrato de Adhesión aplicable o en la legislación aplicable, el “USUARIO” podrá solicitar las bonificaciones o compensaciones correspondientes mediante los mecanismos de atención habilitados por “ADDINTELI”.

La procedencia, determinación y aplicación de las bonificaciones o compensaciones se realizará de conformidad con el Contrato de Adhesión y las disposiciones aplicables.

20. ATENCIÓN AL “USUARIO”

Los medios de contacto, horarios y procedimientos aplicables serán los establecidos en el Contrato de Adhesión correspondiente, el Código de Prácticas Comerciales, cuando resulte aplicable, y la página de Internet de “ADDINTELI”.

21. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Los derechos de propiedad intelectual e industrial relacionados con la “Plataforma”, incluyendo, de manera enunciativa, marcas, nombres comerciales, logotipos, diseños, textos, imágenes, gráficos, software, código, interfaces y demás elementos protegidos, pertenecen a “ADDINTELI” o a sus respectivos titulares y se encuentran protegidos por la legislación aplicable.

El acceso y utilización de la “Plataforma” no otorgan al “USUARIO” ningún derecho de propiedad sobre dichos elementos.

Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación, adaptación, comercialización, explotación o utilización no autorizada de los contenidos de la “Plataforma”, salvo autorización previa y por escrito del titular de los derechos correspondientes o en los casos permitidos por la legislación aplicable.

22. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales del “USUARIO” se realizará de conformidad con la legislación aplicable y el Aviso de Privacidad correspondiente.

El “USUARIO” podrá consultar el Aviso de Privacidad vigente a través de la página de Internet de “ADDINTELI”.

23. ENLACES, “PLATAFORMA” Y SERVICIOS DE TERCEROS

La “Plataforma” podrá contener enlaces, integraciones o mecanismos de acceso a sitios, plataformas o servicios administrados por terceros.

La utilización de dichos servicios podrá sujetarse a los términos, condiciones y avisos de privacidad establecidos por sus respectivos titulares.

“ADDINTELI” no controla las políticas, contenidos, disponibilidad o prácticas de los sitios y plataformas administrados directamente por terceros.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades que correspondan a “ADDINTELI” conforme a la legislación aplicable.

24. PROMOCIONES

“ADDINTELI” podrá ofrecer promociones, descuentos o beneficios sujetos a términos y condiciones específicos.

Antes de participar o solicitar una promoción, el “USUARIO” deberá consultar:

- a) La vigencia.
- b) Los requisitos de participación.
- c) Los servicios o usuarios elegibles.
- d) Los beneficios aplicables.
- e) Las restricciones, cuando existan.
- f) Los mecanismos para hacer efectivos los beneficios.
- g) Las demás condiciones particulares de la promoción.

Los términos y condiciones específicos de cada promoción formarán parte de la oferta correspondiente.

La aplicación de las promociones deberá realizarse conforme a sus condiciones particulares y respetando los derechos de los “USUARIOS” establecidos en la legislación aplicable.

25. MODIFICACIONES A LA “PLATAFORMA”

“ADDINTELI” podrá realizar modificaciones, actualizaciones, mejoras, ajustes técnicos o cambios en las funcionalidades y contenidos de la “Plataforma”.

Dichas modificaciones podrán realizarse para mejorar los servicios, implementar medidas de seguridad, cumplir obligaciones legales o regulatorias, corregir errores o adaptar la “Plataforma” a nuevas tecnologías.

Las modificaciones a la “Plataforma” no afectarán los derechos adquiridos por los “USUARIOS” ni modificarán unilateralmente las condiciones de los servicios contratados fuera de los supuestos y procedimientos establecidos en el Contrato de Adhesión y la legislación aplicable.

26. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

“ADDINTELI” podrá modificar o actualizar los presentes Términos y Condiciones cuando resulte necesario como consecuencia de modificaciones legales, regulatorias, técnicas, operativas o comerciales.

Las modificaciones serán dadas a conocer a través de la “Plataforma” o de los demás medios habilitados por “ADDINTELI”.

Cuando una modificación afecte las condiciones aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados por el “USUARIO”, se observarán los procedimientos, plazos y derechos establecidos en el Contrato de Adhesión y las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

La versión vigente de los presentes Términos y Condiciones estará disponible en la página de Internet de “ADDINTELI”.

27. LEGISLACIÓN APLICABLE Y AUTORIDADES COMPETENTES

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

El “USUARIO” conservará en todo momento los derechos que le correspondan de conformidad con la legislación aplicable y podrá acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor y las demás autoridades administrativas o judiciales competentes para la defensa de sus derechos.

28. MEDIOS DE CONTACTO

Para solicitar información o atención relacionada con los presentes Términos y Condiciones, el **“USUARIO”** podrá utilizar los medios de contacto puestos a disposición por **“ADDINTELI”**.

Página de Internet:

www.addinteli.com.mx

Correo electrónico:

soportealcliente@addinteli.com.mx

Teléfonos de atención:

33 8880 2100

81 7770 3503

55 8993 1510

*233

Los horarios y demás medios de atención vigentes podrán ser consultados en la página de Internet, el Contrato de Adhesión aplicable y, cuando corresponda el Código de Prácticas Comerciales de **“ADDINTELI”**.

Última actualización: 08 de julio de 2026.