



ALMA SEGURA
UNA RED QUE TE ACOMPAÑA



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Agregadora de Inteligencia en Negocios Tecnológicos, S.A. de C.V., en lo sucesivo **“ADDINTELI”**, titular de la marca comercial **“ALMASEGURA”**, a través de la cual comercializa servicios de telecomunicaciones, pone a disposición de sus usuarios el presente Código de Prácticas Comerciales, el cual tiene por objeto informar de manera clara y transparente las políticas, procedimientos, condiciones de prestación de los servicios, mecanismos de atención, aclaraciones, quejas, bonificaciones, compensaciones, suspensión y cancelación aplicables al servicio de Telefonía Móvil comercializado bajo la marca **“ALMASEGURA”**.

ÍNDICE

1. Objetivo.
2. Servicios que presta **“ADDINTELI”**.
 - 2.1 Descripción de los servicios.
 - 2.2 Esquema de prepago.
 - 2.3 Medios de recarga de saldo.
 - 2.4 Ciclo de vida de la línea o número asignado.
 - 2.5 Cobertura del servicio.
 - 2.6 Servicio fuera del territorio nacional.
3. Tarifas y ofertas comerciales.
4. Niveles y compromisos de calidad.
5. Atención al usuario.
 - 5.1 Medios de contacto.
 - 5.2 Estado de cuenta o detalle de consumos.
 - 5.3 Aclaraciones, quejas y cargos indebidos.
6. Bonificaciones y compensaciones.
7. Cambios de paquete, servicio y modificaciones contractuales.
8. Portabilidad numérica.
9. Suspensión e interrupción del servicio.
10. Reanudación del servicio.
11. Cancelación o rescisión del contrato.
12. Aviso de privacidad y protección de datos personales.



ALMA SEGURA
UNA RED QUE TE ACOMPAÑA



13. No discriminación y accesibilidad.
14. Autoridades competentes.
15. Datos del registro del Contrato de Adhesión.

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar, de manera clara y transparente, a los usuarios de los servicios de Telefonía Móvil comercializados por “ADDINTELI” bajo la marca comercial “ALMASEGURA”, las políticas, procedimientos y condiciones aplicables a la contratación y prestación de dichos servicios.

Asimismo, tiene por objeto dar a conocer los mecanismos de atención al usuario, consulta de información, presentación y atención de aclaraciones y quejas, aplicación de bonificaciones y compensaciones, suspensión, reanudación y cancelación de los servicios.

El presente Código de Prácticas Comerciales podrá ser consultado por los usuarios a través del sitio web correspondiente a la marca comercial “ALMASEGURA”: <https://almasegura.com.mx/>.

2. SERVICIOS QUE PRESTA “ADDINTELI”

“ADDINTELI” presta y comercializa bajo la marca comercial “ALMASEGURA” servicios de telefonía móvil en esquema de prepago, los cuales comprenden servicios de voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, de conformidad con el Contrato de Adhesión correspondiente, las tarifas, ofertas comerciales y condiciones aplicables a los servicios contratados.

La prestación de los servicios se realizará de manera continua, uniforme, regular y eficiente, de conformidad con los índices y parámetros de calidad establecidos en la regulación aplicable.

“ADDINTELI” no podrá obligar al usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los servicios originalmente contratados.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de telefonía móvil ofrecidos por “ADDINTELI” permiten a los usuarios comunicarse de manera inalámbrica mediante servicios de voz, datos y mensajes de texto o SMS, utilizando un equipo terminal móvil compatible y debidamente homologado, de conformidad con la regulación aplicable.

Para hacer uso de los servicios, el usuario deberá contar con un equipo terminal móvil que cumpla con los requerimientos técnicos mínimos necesarios.

2.2 ESQUEMA DE PREPAGO



ALMA SEGURA
UNA RED QUE TE ACOMPAÑA



Los servicios ofrecidos por **"ADDINTELI"** se prestan bajo el esquema de prepago, mediante el cual el usuario realiza el pago anticipado de los servicios a través de recargas de saldo y/o la contratación de los planes, paquetes u ofertas comerciales disponibles.

La fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma fecha en que **"ADDINTELI"** inicie la prestación del servicio correspondiente.

Una vez agotados los beneficios o concluida la vigencia de la oferta comercial contratada, el usuario deberá realizar una nueva recarga conforme a la oferta comercial que desee contratar para continuar utilizando los servicios.

2.3 MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El usuario podrá realizar recargas de saldo a través de los medios electrónicos y digitales que **"ADDINTELI"** ponga a su disposición, incluyendo:

- a) El sitio web correspondiente a la marca comercial **"ALMASEGURA"**.
- b) Las plataformas, aplicaciones o medios electrónicos de pago habilitados para tales efectos.
- c) Los demás medios físicos, electrónicos o digitales que **"ADDINTELI"** habilite y comunique a los usuarios.

Cada recarga se registrará por los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión y en la oferta comercial correspondiente.

"ADDINTELI" informará gratuitamente al usuario, cada vez que realice una recarga de saldo, la información correspondiente al monto de la recarga realizada, la oferta comercial activada y los beneficios incluidos, la vigencia de la recarga y los medios a través de los cuales podrá consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

2.4 CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO

Una línea se considerará activa durante la vigencia de la recarga, plan, paquete u oferta comercial contratada.

Una vez concluida la vigencia correspondiente, la línea podrá pasar a un estado de suspensión de tráfico saliente, de conformidad con las condiciones establecidas en el Contrato de Adhesión correspondiente.

Durante dicho periodo, la disponibilidad de los servicios se sujetará a las condiciones técnicas y comerciales establecidas en el Contrato de Adhesión y en la oferta comercial correspondiente.

Los plazos, condiciones de suspensión y, en su caso, cancelación definitiva de la línea se sujetarán a lo establecido en el Contrato de Adhesión correspondiente.



ALMA SEGURA
UNA RED QUE TE ACOMPAÑA



2.5 COBERTURA DEL SERVICIO

La información relativa a la cobertura de los servicios proporcionados por “ADDINTELI” podrá ser consultada por los usuarios a través de la página de Internet:

www.addinteli.com.mx

La disponibilidad efectiva del servicio podrá variar dependiendo de factores técnicos, geográficos, condiciones de la red, características del equipo terminal y demás circunstancias que puedan afectar la prestación del servicio.

2.6 SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL

El usuario podrá utilizar los servicios fuera del territorio nacional cuando la oferta comercial o plan contratado así lo permita.

La utilización de los servicios fuera del territorio nacional podrá generar costos adicionales, de conformidad con las tarifas y condiciones de la oferta comercial contratada.

La información relativa a los servicios disponibles fuera del territorio nacional podrá ser consultada en el sitio web correspondiente a la marca comercial “ALMASEGURA”.

3. TARIFAS Y OFERTAS COMERCIALES

Las tarifas, planes, paquetes y ofertas comerciales ofrecidos por “ADDINTELI” se encontrarán debidamente registrados ante la autoridad competente cuando así corresponda, y podrán ser consultados a través de los medios establecidos por la regulación aplicable y en la página de Internet:

<https://almasegura.com.mx/>

Las tarifas y ofertas comerciales no podrán establecer condiciones que sean contrarias a los derechos reconocidos a los usuarios por la legislación aplicable, la regulación vigente o el Contrato de Adhesión correspondiente.

“ADDINTELI” podrá ofrecer planes, paquetes y recargas que incluyan productos o servicios adicionales, cuyas características, tarifas, condiciones y vigencia deberán encontrarse disponibles para su consulta por parte de los usuarios.

4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD

“ADDINTELI” prestará los servicios de conformidad con los índices y parámetros de calidad establecidos por la autoridad competente y la regulación aplicable.

“ADDINTELI” adoptará las medidas técnicas y operativas razonablemente necesarias para procurar la continuidad, regularidad, seguridad y calidad de los servicios.



ALMA SEGURA
UNA RED QUE TE ACOMPAÑA



En caso de presentarse una falla o interrupción del servicio, “ADDINTELI” brindará la atención correspondiente y realizará las acciones necesarias para determinar la causa de la afectación y, en su caso, restablecer el servicio.

Cuando se actualicen los supuestos establecidos en la legislación, regulación aplicable o en el Contrato de Adhesión correspondiente, “ADDINTELI” otorgará al usuario las bonificaciones y compensaciones que correspondan.

5. ATENCIÓN AL USUARIO

“ADDINTELI” pone a disposición de sus usuarios diversos medios para la consulta de información, atención de dudas, aclaraciones, quejas, reclamaciones y soporte relacionado con los servicios contratados.

5.1 MEDIOS DE CONTACTO

Los usuarios podrán comunicarse con “ADDINTELI” a través de los siguientes medios:

Teléfonos:

33 8880 2100
81 7770 3503
55 8993 1510
*233

Página de Internet:

<https://almasegura.com.mx/>

Correo electrónico:

atencionalcliente@addinteli.com.mx

Los medios de atención al usuario estarán disponibles de conformidad con los horarios y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión correspondiente y en la regulación aplicable.

5.2 ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMOS

“ADDINTELI” se encuentra obligada a emitir un estado de cuenta o detalle de consumos, previa solicitud del usuario, en el cual se mostrará la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios prestados.

El usuario podrá solicitar su estado de cuenta o detalle de consumos a través del correo electrónico:

atencionalcliente@addinteli.com.mx



ALMA SEGURA
UNA RED QUE TE ACOMPAÑA



5.3 ACLARACIONES, QUEJAS Y CARGOS INDEBIDOS

El usuario podrá presentar consultas, aclaraciones, quejas y reclamaciones relacionadas con los servicios contratados a través de los medios de atención puestos a su disposición por **"ADDINTELI"**.

Cuando el usuario considere que existe un cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumos, podrá hacerlo del conocimiento de **"ADDINTELI"** a través de los medios de consulta e información disponibles.

Cuando resulte procedente la reclamación, **"ADDINTELI"** realizará la devolución correspondiente dentro del plazo establecido en el Contrato de Adhesión correspondiente y la regulación aplicable.

Tratándose de cargos indebidos, la devolución correspondiente se efectuará en un plazo no mayor a cinco días hábiles posteriores a la reclamación, en la misma forma de pago en que se hubiera realizado el cargo correspondiente, y se aplicará la bonificación que corresponda en términos del Contrato de Adhesión correspondiente.

6. BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES

"ADDINTELI" bonificará y compensará al usuario cuando se actualicen los supuestos establecidos en el Contrato de Adhesión y la regulación aplicable.

Procederá la bonificación o compensación, entre otros supuestos, cuando:

- a) **"ADDINTELI"** no preste el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en su publicidad.
- b) **"ADDINTELI"** incumpla con los índices y parámetros de calidad establecidos por la autoridad competente.
- c) Se presenten interrupciones del servicio por causas fortuitas o de fuerza mayor cuya duración exceda el plazo establecido en el Contrato de Adhesión y la regulación aplicable.

Cuando resulte procedente, **"ADDINTELI"** compensará al usuario la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se haya dejado de prestar y otorgará la bonificación adicional que corresponda.

En los supuestos previstos en el Contrato de Adhesión, la bonificación será de cuando menos el 20% del monto correspondiente al periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión o interrupción del servicio, **"ADDINTELI"** reanudará la prestación del servicio de conformidad con las condiciones establecidas en el Contrato de Adhesión.



ALMA SEGURA
UNA RED QUE TE ACOMPAÑA



La bonificación y/o compensación correspondiente se realizará dentro de los plazos establecidos en el Contrato de Adhesión y la regulación aplicable.

7. CAMBIOS DE PAQUETE, SERVICIO Y MODIFICACIONES CONTRACTUALES

El usuario podrá contratar los planes, paquetes y ofertas comerciales disponibles de conformidad con las condiciones aplicables a cada servicio.

“ADDINTELI” informará al usuario cualquier modificación a los términos y condiciones originalmente contratados con cuando menos 15 días naturales de anticipación, a través de los medios físicos, electrónicos o digitales disponibles.

El usuario tendrá derecho a manifestar su voluntad respecto de las nuevas condiciones de conformidad con lo establecido en el Contrato de Adhesión y la legislación aplicable.

“ADDINTELI” pondrá a disposición de los usuarios la información relativa a los planes, paquetes, ofertas comerciales y condiciones aplicables a los servicios.

8. PORTABILIDAD NUMÉRICA

El usuario tendrá derecho a cambiar de proveedor de servicios conservando su número telefónico, de conformidad con las disposiciones y reglas aplicables en materia de portabilidad numérica.

“ADDINTELI” realizará los procedimientos correspondientes dentro de los plazos establecidos en la regulación aplicable.

Cuando la portabilidad numérica no se ejecute en los plazos correspondientes por causas imputables a “ADDINTELI”, se otorgará al usuario la compensación o indemnización que corresponda en términos del Contrato de Adhesión y la regulación aplicable.

En caso de que el usuario solicite la portabilidad de su número telefónico a otro proveedor de servicios, quedarán cancelados, a partir del momento en que la portabilidad se ejecute efectivamente, únicamente aquellos servicios contratados con “ADDINTELI” cuya prestación dependa del número telefónico objeto de la portabilidad. Lo anterior, sin perjuicio de los servicios que no dependan de dicho número, los cuales, en su caso, continuarán vigentes de conformidad con los términos y condiciones contractuales aplicables.

9. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

“ADDINTELI” podrá suspender la prestación de los servicios, previa notificación al usuario cuando ello resulte legalmente procedente y de conformidad con el Contrato de Adhesión y la regulación aplicable, cuando se actualice alguno de los siguientes supuestos:



ALMA SEGURA
UNA RED QUE TE ACOMPAÑA



- a) Cuando el usuario utilice el servicio de manera contraria a lo establecido en el Contrato de Adhesión o a las disposiciones legales aplicables.
- b) Por resolución u orden judicial o administrativa emitida por autoridad competente.
- c) A solicitud del usuario en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.
- d) En los demás casos establecidos en el Contrato de Adhesión y la regulación aplicable.

La suspensión del servicio se realizará respetando en todo momento los derechos de los usuarios y las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

10. REANUDACIÓN DEL SERVICIO

Una vez solucionada o subsanada la causa que haya dado origen a la suspensión del servicio, “ADDINTELI” procederá a reanudar la prestación del servicio de conformidad con el Contrato de Adhesión y la regulación aplicable.

Cuando la suspensión derive del robo o extravío de la línea y/o equipo terminal, el usuario deberá realizar la solicitud correspondiente para la reactivación del servicio.

11. CANCELACIÓN O RESCISIÓN DEL CONTRATO

El Contrato de Adhesión podrá cancelarse o rescindirse en los supuestos y conforme a los procedimientos establecidos en el propio contrato y en la legislación aplicable.

Los servicios ofrecidos por “ADDINTELI” bajo el esquema de prepago no se encuentran sujetos a un plazo forzoso, por lo que el usuario podrá dar por terminada la relación contractual en cualquier momento, sin penalización alguna y sin necesidad de recabar autorización de “ADDINTELI”.

El usuario podrá solicitar la cancelación del servicio a través de los medios de contacto puestos a su disposición.

En caso de que el usuario solicite portar su línea hacia otro proveedor, quedarán cancelados los servicios cuya prestación requiera del número telefónico objeto de la portabilidad, a partir del momento en que ésta se ejecute efectivamente, sin perjuicio de aquellos servicios que no dependan del número portado y que, en su caso, continúen vigentes conforme a las condiciones contractuales aplicables.

La cancelación del servicio se realizará de conformidad con los procedimientos, plazos y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión y la regulación aplicable, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que, en su caso, se encuentren legalmente pendientes entre las partes.

12. AVISO DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

“ADDINTELI”, en su carácter de responsable del tratamiento de los datos personales, protegerá y tratará los datos personales proporcionados por los usuarios de los servicios comercializados bajo la



ALMA SEGURA
UNA RED QUE TE ACOMPAÑA



marca **“ALMASEGURA”**, de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

El Aviso de Privacidad vigente aplicable a los servicios comercializados bajo la marca **“ALMASEGURA”** se encuentra disponible para su consulta en: <https://almasegura.com.mx/>

El usuario podrá consultar el Aviso de Privacidad para conocer las condiciones aplicables al tratamiento y protección de sus datos personales, así como los mecanismos disponibles para ejercer los derechos que le correspondan.

13. NO DISCRIMINACIÓN Y ACCESIBILIDAD

“ADDINTELI” prestará los servicios en condiciones equitativas a toda persona que los solicite, sin establecer privilegios o distinciones de carácter discriminatorio respecto de otros usuarios que se encuentren en condiciones equivalentes de contratación.

Cuando **“ADDINTELI”** ofrezca condiciones más favorables a uno o más usuarios situados en supuestos equivalentes o similares, los demás usuarios podrán solicitar las mismas condiciones, siempre que sea técnicamente posible para la prestación del servicio y de conformidad con la regulación aplicable.

“ADDINTELI” adoptará las medidas necesarias para facilitar a los usuarios con discapacidad el acceso a la información relacionada con los servicios y los documentos contractuales, de conformidad con las disposiciones aplicables en materia de accesibilidad.

14. AUTORIDADES COMPETENTES

La Procuraduría Federal del Consumidor es la autoridad competente en materia administrativa para conocer y resolver las controversias relacionadas con la interpretación o cumplimiento del Contrato de Adhesión, en el ámbito de sus atribuciones.

A la autoridad reguladora competente en materia de telecomunicaciones le corresponde regular y vigilar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones administrativas y regulatorias aplicables.

Los usuarios podrán ejercer sus derechos y acudir ante las autoridades competentes en términos de la legislación y regulación aplicables.

15. DATOS DEL REGISTRO DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

El Contrato de Adhesión de Telefonía Móvil utilizado por **“ADDINTELI”** para la prestación de los servicios comercializados bajo la marca **“ALMASEGURA”** se encuentra registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el número:

146-2026



ALMA SEGURA
UNA RED QUE TE ACOMPAÑA



Fecha de registro: 25 de marzo de 2026.

Los usuarios podrán consultar el Contrato de Adhesión registrado a través de los medios puestos a su disposición por **"ADDINTELI"** para los servicios comercializados bajo la marca **"ALMASEGURA"**, así como mediante los mecanismos de consulta habilitados por la Procuraduría Federal del Consumidor.