

Código de Prácticas Comerciales

DEFDO, S.A.S. DE C.V.

Estructura del servicio

DEFDO, S.A.S. DE C.V. opera la marca DEFDO, sus sitios y la relación comercial con el usuario. GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V. proporciona a DEFDO los servicios móviles subyacentes. La conectividad se presta principalmente sobre la Red Compartida operada por Altán Redes y, cuando corresponda, sobre redes de terceros.

El presente Código informa las prácticas y procedimientos comerciales de DEFDO para la contratación, activación, recarga, soporte y prestación de servicios móviles. DEFDO procura que la información comercial sea clara, verificable, accesible y consistente con las condiciones publicadas y con los registros regulatorios aplicables.

1. Descripción del servicio

DEFDO comercializa servicios móviles en modalidad principalmente prepago. Los servicios subyacentes son proporcionados a DEFDO por GRUPO BITELIT y se cursan principalmente sobre la Red Compartida operada por Altán Redes. Según el producto contratado y la disponibilidad técnica, el servicio puede incluir datos, voz, SMS, roaming nacional o internacional y beneficios promocionales.

2. Contratación y activación

- Antes de contratar, el usuario debe poder conocer precio, vigencia, capacidad de datos, beneficios, restricciones, política de uso justo y condiciones relevantes de la oferta.
- La activación queda sujeta a validaciones técnicas y regulatorias aplicables, incluyendo compatibilidad del equipo, disponibilidad de numeración, identidad o portabilidad cuando corresponda.
- DEFDO no condicionará la contratación a productos adicionales salvo que formen parte integral y claramente informada de una oferta o sean técnicamente necesarios para el servicio elegido.

3. Compatibilidad de equipos

La calidad y disponibilidad dependen, entre otros factores, de la cobertura, condiciones radioeléctricas, congestión, compatibilidad del equipo y tecnologías habilitadas. Para servicios móviles sobre la Red Compartida pueden resultar relevantes Banda 28 (700 MHz), VoLTE y otras capacidades definidas por el operador de red. El usuario debe validar la compatibilidad del IMEI cuando DEFDO ponga a disposición esa herramienta.

4. Mensajería SMS y prevención de abuso

Los servicios de SMS están destinados a comunicaciones legítimas conforme a la oferta contratada. Se prohíben prácticas de spam, phishing, flooding, manipulación de campos técnicos, envío de código malicioso, bypass, uso de plataformas no autorizadas o cualquier conducta que degrade la red, vulnere a terceros o infrinja la ley. Los proveedores de red pueden aplicar controles técnicos antifraude y de seguridad.

5. Calidad y cobertura

DEFDO publicará la cobertura y las características relevantes de sus ofertas mediante sus canales oficiales. Los servicios móviles se prestan bajo condiciones de movilidad y mejor esfuerzo cuando así corresponda, por lo que la experiencia puede variar por ubicación, interiores, obstáculos, clima, demanda, mantenimiento, fallas de terceros o fuerza mayor. Las obligaciones de calidad técnica se atenderán conforme a los parámetros regulatorios y a las responsabilidades del proveedor móvil y operador de red correspondientes.

6. Tarifas, facturación y recargas

- Los precios, vigencias y beneficios aplicables son los publicados por DEFDO para la oferta contratada y, cuando resulte exigible, los registrados ante la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) bajo el proveedor correspondiente.
- La factura se solicitará mediante los mecanismos que DEFDO publique, proporcionando los datos fiscales exigidos por la normativa vigente.
- Las recargas podrán realizarse mediante las pasarelas, establecimientos o canales habilitados por DEFDO. Antes de confirmar una operación se mostrará el importe y la oferta asociada.

7. Portabilidad, cambio de número, suspensión y baja

DEFDO facilitará los procedimientos de portabilidad numérica, cambio de número, suspensión por robo o extravío y baja conforme a la regulación aplicable y a los procesos del proveedor móvil. Los servicios de prepago no implican plazo forzoso salvo que una oferta específica establezca una condición distinta de forma válida y transparente.

8. Atención al usuario

Las dudas, aclaraciones, reportes, reclamaciones, solicitudes de facturación, portabilidad y soporte se reciben a través de los canales oficiales vigentes publicados en defdo.dev y shop.defdo.dev. DEFDO documentará las solicitudes que requieran seguimiento y podrá apoyarse en GRUPO BTELIT u otros proveedores cuando la resolución dependa de la red o de sistemas subyacentes.

9. Protección al usuario y cambios

DEFDO respetará los derechos reconocidos por la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, la NOM-184-SCFI-2018 y demás disposiciones aplicables. Los cambios materiales en condiciones contratadas se comunicarán conforme a los plazos y mecanismos que establezca la regulación vigente.

10. Consulta regulatoria

Las tarifas, registros y actos regulatorios que deban inscribirse pueden consultarse en los sistemas públicos de la CRT. En ofertas heredadas, algunos folios o documentos pueden conservar referencias históricas al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT); dichas referencias identifican el registro original y no implican que el IFT continúe siendo la autoridad vigente.