

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Bienvenido a PANTERA MOBILE SOLUTIONS, S.A.P.I. DE C.V. y/o en uso de la submarca ("digomóvil") que ofrece en este sitio web al usuario la información, términos, condiciones, políticas y avisos relacionados a los servicios.

Los presentes términos y condiciones son complementarios a las disposiciones del contrato de prestación de servicios registrado ante la PROFECO, mismo que puedes encontrar en nuestro sitio web www.digomovil.com.

Condiciones de uso.

- digomóvil únicamente pone sus plataformas a disposición de usuarios que cuenten con la capacidad legal suficiente para obligarse de conformidad con estos términos y condiciones y con el contrato de adhesión correspondiente. Si no tienes edad o capacidad suficiente, te pedimos no hacer uso de nuestros Servicios y Plataformas. Para el correcto uso de las plataformas, tú eres responsable de adquirir y actualizar el hardware y software compatible necesario para que éstas funcionen adecuadamente.
- digomóvil no garantiza que las plataformas funcionen en cualquier dispositivo o computadora. Asimismo, es tu obligación hacer uso de las plataformas de conformidad con las leyes aplicables y las buenas costumbres, y no utilizarlas para un fin distinto a aquél para el cual fueron creadas.
- digomóvil se reserva el derecho de retirar, negar o restringir el acceso a las plataformas y/o a la prestación de servicios por causas justificadas, dando aviso al usuario correspondiente y detallando los motivos por los cuales se tomó la decisión.

Adquisición de los servicios.

Los servicios son regidos por el Contrato de Adhesión celebrado con digomóvil. Para la contratación de sus servicios, digomóvil pone a su alcance las siguientes opciones de compra:

- **Página web.** Mediante el sitio web www.digomovil.com; a través de la página, deberás identificar y seleccionar los servicios que deseas contratar y seguir las instrucciones que de ello deriven, para lo cual deberás verificar antes de tu compra, la disponibilidad de los mismos en el área correspondiente a tu estado o municipio, así como la compatibilidad del dispositivo que pretendes usar, conforme aplique.
- **Atención a Clientes.** Vía telefónica, comunícate al 55.6354.8925 y a través de WhatsApp: 55.6354.8925 o envía un correo a atnclientes@digomovil.com.
La contratación de los servicios se perfecciona al momento de realizar el pago respectivo, momento a partir del cual, quedas sujeto a los términos y condiciones del contrato de adhesión.
- **Servicio no compatible.** digomóvil NO se hace responsable por la funcionalidad u operatividad de los equipos o dispositivos de telefonía móvil que hayas adquirido a través de un tercero. Asimismo, digomóvil NO se hace responsable de problemas con los servicios derivados del mal uso de los mismos, del uso de los servicios para fines ilícitos, o por fallas o disminuciones en la calidad por causas no imputables a digomóvil, como en casos fortuitos o fuerza mayor, o por acciones realizadas por terceros independientes de digomóvil.
- **Formas de Pago.** El pago se puede realizar a través de transferencia electrónica, depósito bancario, o ingresando los datos de su tarjeta de crédito, débito o de servicios. El pago a través de tarjetas de crédito, débito o de servicios, es operado por terceros ajenos a digomóvil, por lo que digomóvil en ningún momento tiene acceso a información sobre tus tarjetas, y por lo tanto no retendrá la

información financiera de ningún usuario, únicamente guardará el token a efecto de hacer los cargos subsecuentes de manera automática a aquellos clientes que domicilien los cobros a su tarjeta.

Si tienes cargos domiciliados a tu tarjeta, en cualquier momento puedes solicitar la cancelación o modificación de los mismos, o bien, puedes asociar una tarjeta distinta. Lo anterior lo podrás realizar a través del Atención a Clientes digomóvil.

Asimismo, en cualquier momento puedes cancelar los servicios y/o servicios adicionales contratados; para tales efectos, deberás informar a digomóvil a través de cualquiera de los medios que ponemos a tu disposición, sobre tu intención de cancelar o modificar los servicios.

Cualquier cargo hecho con anterioridad a la cancelación o modificación, no podrá ser reembolsable, salvo que dicho cargo sea erróneo.

- **Portabilidad.** Podrás elegir si deseas portar tu número de tu compañía telefónica actual a digomóvil, sin necesidad de cambiar de número, el proceso de cambio tiene como plazo mínimo 24 horas hábiles y máximo de 72 horas hábiles.
- **Envío de SIM.** Se envía por medio de un servicio de paquetería subcontratado por digomóvil, dentro de territorio nacional, de acuerdo a 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, digomóvil intentará contactarte para validar los datos de envío. En caso de que no sea posible localizarte y el paquete deba ser devuelto a nuestras instalaciones para su reenvío, este servicio conllevará un costo adicional que será asumido por el interesado.
- **Recargas de paquetes.** Por medio de nuestros Distribuidores digomóvil, redes de recarga a nivel nacional y en tiendas de conveniencia seleccionadas. Encuentra más información en el sitio web www.digomovil.com
- **Cambio de Oferta.** En cualquier momento, puedes cambiar el paquete contratado inicialmente, mediante una recarga o plan distinto. Asimismo, en caso que excedas los límites de tu paquete, debes realizar el pago de servicios adicionales o bien, realizar una nueva recarga o contratar un nuevo paquete para poder tener acceso nuevamente a los servicios de digomóvil.
- **Costos de los servicios.** Excepto que se indiquen de manera separada, todos los precios mostrados a través de los servicios de digomóvil incluyen IVA. Los términos y condiciones de las tarifas, reglas de aplicación y políticas de comercialización de los paquetes y planes que aparecen en www.digomovil.com, así como su contenido pueden ser modificados por digomóvil, sin previo aviso.
- **Cancelaciones.** No hay cancelaciones en compras de SIMs, eSIMs, recargas, planes o paquetes. Si requieres que tu caso sea revisado comunícate al área de Atención a Clientes a través de WhatsApp: 55.6354.8925; desde tu línea digomóvil sin costo: marca *3446; Teléfono 55.6354.8925 o envía un correo a atnclientes@digomovil.com.
- **Reemplazo de SIM.** En caso de tener un problema con la SIM se podrá realizar una 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
- **Reemplazo de eSIM.** En caso de requerir un reemplazo de eSIM deberás realizar el pago correspondiente, las eSIM son de un solo uso, por lo que deberás considerar un reemplazo:
 - a. Cuando cambies de equipo y desees transferir el servicio al nuevo equipo
 - b. Cuando actives la eSIM en un equipo no compatible
 - c. Cuando instalaste de forma incorrecta la eSIM en tu equipo

En el caso de que requieras realizar un reemplazo de SIM/eSIM por robo o extravío deberás comunicarte al área de Atención a Clientes digomóvil y realizar el pago correspondiente de la eSIM o SIM y del envío que corresponda.

- **Cambio de número de identificación regional (NIR).** Podrás realizar cambio de identificador de región numérica, una sola vez durante el ciclo de vida de la SIM o eSIM, para realizarlo deberás comunicarte al área de Atención a Clientes digomóvil y enviar la identificación oficial del titular de la línea al correo electrónico atnclientes@digomovil.com, indicando: a) El número de teléfono digomóvil actual, b) El NIR, c) El estado y municipio deseado y d) El motivo del cambio.

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

- **Ciclo de vida de la línea o número asignado.** Las líneas que cuenten con una recarga, paquete o plan activo se considerarán en etapa activa hasta que concluya la vigencia correspondiente, durante esta etapa podrás utilizar de los beneficios adquiridos. Al concluir la vigencia de la recarga o paquete, tendrás 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 paquete, en esta etapa no podrás recibir llamadas o mensajes de texto. La etapa suspendida tendrá una duración de 120 días naturales misma que se empezará a contar al día siguiente del vencimiento de la etapa activa. Si no adquieres una recarga o paquete durante la etapa suspendida la línea será cancelada.

Cuando proceda la cancelación el número se perderá, no podrá ser recuperado y se asignará a un nuevo usuario.

- **Bloqueo por robo o extravío.** Para poder realizar el bloqueo de la línea por robo o extravío de una SIM o eSIM, deberás comunicarte al área de Atención a Clientes digomóvil a través de WhatsApp: 55.6354.8925; desde tu línea digomóvil sin costo: marca *3446; Teléfono 55.6354.8925 o envía un correo a atnclientes@digomovil.com y proporciona los datos necesarios: 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 registra digomóvil no implica que las autoridades estén enteradas de éste y puedan proceder conforme a sus facultades. La denuncia que realizas ante las autoridades, no implica que digomóvil esté enterado de ésta y pueda realizar el bloqueo de la línea telefónica y del equipo en automático. 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, sólo deberás introducir el número de IMEI del equipo.

- **Resguardo de la información de tarjetas.** digomóvil 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 las APPs y/o sitios web, estos datos se almacenan con un tercero únicamente con un token identificador proporcionado por el tercero para relacionarlo con el usuario y no podrán ser usados para otro servicio diferente al dispuesto y confirmado por el usuario.

Servicios Ilimitados.

El uso de los Servicios digomóvil es únicamente para uso personal; si realizas una recarga, si adquieres un paquete o plan que incluye datos, minutos y/o SMS ilimitados; en relación a los datos navegarás con el mayor ancho de banda disponible (en función de la tecnología instalada en la zona de cobertura donde te encuentres y de la concentración de tráfico principalmente), hasta llegar a la cuota de megabytes (MB) o gigabytes (GB) determinada por la oferta comercial del paquete o plan que tengas contratado.

Minutos ilimitados. Aplica únicamente, para minutos salientes de usuarios Altán a usuarios Altán en Territorio Nacional. Para LDI y Roaming en EUA/Canadá, distribuidos conforme a la cuota establecida al paquete o plan contratado, en minutos para llamadas nacionales a otros operadores en México y en minutos para LDI desde México con destino a EUA/Canadá y Roaming Internacional en EUA/Canadá.

SMS ilimitados. Aplica únicamente para SMS salientes de usuarios Altán a usuarios Altán en Territorio Nacional, distribuidos para uso nacional y para envíos LDI y Roaming en EUA/Canadá conforme a la cuota establecida del paquete o plan contratado. Excluye SMS de tarificación adicional y servicios Premium.

Si la actividad de la línea es inusual, digomóvil podrá suspender o cancelar unilateralmente el servicio después de notificar al usuario.

Redes sociales ilimitadas. Aplica únicamente para navegación en territorio nacional en redes sociales incluidas en el paquete o plan contratado. Uso Nacional a velocidad óptima WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat, X. Uso Nacional y Roaming EUA/Canadá a velocidad óptima WhatsApp, Telegram. Consumida la bolsa a velocidad óptima, la navegación se reduce a 512 kbps hasta el fin de la vigencia del paquete o plan contratado.

Consulta términos aplicables para Redes Sociales Ilimitadas.

Cada bolsa de servicios tiene una cuota independiente, es decir, si consumes la totalidad de los minutos, SMS o RRSS en cualquiera de las bolsas de servicios incluidos en tu paquete o plan contratado, no podrás hacer uso de otra, por lo tanto, deberás realizar una nueva recarga o compra de paquete para actualizar cualquier bolsa de servicios.

Si te encuentras físicamente en E.U.A. o Canadá únicamente podrás hacer uso de la bolsa de servicios que contiene Roaming Internacional, en caso de agotarse los minutos, SMS o RRSS, deberás realizar una nueva recarga o compra de paquete de consumo excedente para actualizar el beneficio del servicio, según aplique.

Así mismo, al consumir la totalidad de los beneficios, para continuar con el servicio deberás realizar una nueva recarga o adquisición de paquete.

Términos aplicables a Redes Sociales Ilimitadas.

digomóvil cuenta con paquetes y planes que incluyen redes sociales ilimitadas, conforme al paquete o plan contratado su uso estará disponible en México o Estados Unidos de Norteamérica y Canadá.

Whatsapp®

Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá.

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Whatsapp®.
- Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Whatsapp®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
- Servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
- Visualizar, descargar, compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Canales.

- Cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada en el uso incluido.

Telegram®

Zona de uso: México, Estados Unidos de Norteamérica y Canadá

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Telegram®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial.
- Servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real.
- Visualizar, descargar, compartir fotos y/o videos en la funcionalidad Grupos.
- Cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada como incluida.

Messenger®

Zona de uso: México

Uso incluido:

- Envío de mensajes de texto, notas de voz, fotos, videos, archivos, contactos de la agenda.
- Descargar o guardar fotos y videos.
- Recibir notificaciones desde la aplicación.
- Compartir una ubicación propia y consultar ubicación de cualquier contacto.

Uso No incluido:

- Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
- Compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial Messenger®.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de algún estado o mensaje directo.
- El servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Facebook®

Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo.
- Publicación estado personal o el de cualquier otro usuario.
- Publicación de fotos y videos en el muro utilizando las aplicaciones oficiales.
- Guardar fotos del muro personal o compartidas por cualquier grupo o usuario.
- Dar "me gusta" a alguna historia personal, de un grupo o un usuario.
- Envío de mensajes de texto.
- Recibir notificaciones a través de las aplicaciones oficiales de Facebook®.
- Consultar la ubicación de cualquier usuario.

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Facebook®.
- Carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales.
- Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde la aplicación de Facebook® o utilizando otras aplicaciones.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de algún estado o mensaje directo.
- El servicio de llamadas de voz y video llamadas.
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real.
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Instagram®

Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar la línea de tiempo personal o de terceros.
- Publicar una foto o video.
- Comentar sobre un foto o video.
- Enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón ("Direct").
- Enviar y recibir fotos o videos a través del buzón ("Direct").
- Publicar y reproducir historias ("Stories").

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Instagram®.
- Carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aún y cuando estos hayan sido compartidos a través de la misma.
- Compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a Instagram® aún y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación.
- Transmisión de video en tiempo real ("Live Video Streaming"); la reproducción de video en tiempo real ("Live Video Streaming") a manera de espectador.
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de un mensaje, publicación, historia o video en tiempo real.
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Snapchat®

Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar "Snaps" personales y/o de terceros
- Publicar un "Snap"; comentar un "Snap"
- Enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón ("Chat")
- Enviar y recibir fotos o video a través del buzón ("Chat")
- Reproducir "Historias" o "Memorias"

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación Snapchat
- Carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aún y cuando estos hayan sido compartidos a través de la misma
- Compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a "Snapchat" aún y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación

- Transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de un mensaje
- Publicación, historia o video en tiempo real
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida

X® (Antes Twitter®)

Zona de uso: México

Uso incluido:

- Visualizar la línea de tiempo personal o de terceros
- Publicar un tuit; comentar sobre un tuit; dar “me gusta” a un tuit; retuitear un tuit; citar un tuit
- Envío de mensaje directo
- Recepción de notificaciones
- Publicación o cargue de fotos en la línea de tiempo; descargar fotos
- Compartir ubicación

Uso No incluido:

- Descargar la aplicación X (Twitter)
- Carga y descarga de fotos en aplicaciones distintas a la oficial
- Reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, desde la aplicación de Twitter® o utilizando otras aplicaciones
- Redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizándola a través de la línea de tiempo o mensaje directo
- Transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real
- Compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo
- Cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida

Malas prácticas – Prácticas Prohibidas.

Queda estrictamente prohibido hacer uso de los servicios de voz, SMS y/o datos (incluyendo el uso de redes sociales, mensajería instantánea y/u otros servicios de tipo OTT provistos directamente por el operador de la Red o un tercero), ofrecidos sin límite o ilimitados para otros fines distintos a la comunicación persona a persona y/o para fines distintos a los definidos en la oferta comercial ofrecida y contratada.

Se considerará que el usuario incurre en una práctica prohibida cuando los servicios sean utilizados:

- a) Con fines de reventa o cualquier forma de explotación comercial sin previa autorización del Instituto Federal de Telecomunicaciones y acorde al marco regulatorio aplicable;
- b) Como líneas de Atención a Clientes y/o para envío de publicidad y/o notificaciones o alertas masivas.
- c) Como monitor de bebé (baby phone);
- d) Para la provisión de servicios de telefonía y/o mensajería y/o acceso a internet público en cualquier tipo de establecimiento y/o en casetas públicas (por ejemplo: casetas telefónicas, postes, puestos de revistas o flores, o pedestales, entre otros).
- e) Para el establecimiento de puertas de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass.
- f) Para el envío de mensajes masificados de tipo spam, y/o phishing y/o análogo;
- g) Para la transmisión o descarga de datos de forma masificada tipo Torrent y/o similar o análogo;
- h) Para el establecimiento de accesos a contenidos (archivos, documentos, imágenes, fotos, audios, videos y/o combinación de éstos), de forma permanente y/o en vivo a manera de streaming;

- i) Para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
- En caso que actúes con dolo o mala fe al contratar servicios de digomóvil o hacer uso de los mismos, digomóvil podrá suspender o cancelar tu línea telefónica.

Modificaciones a los Términos y Condiciones. digomóvil 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 digomóvil 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 www.digomovil.com.

Ley aplicable y jurisdicción. El usuario al hacer uso de las páginas en internet y apps de digomóvil, acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México en los Estados Unidos Mexicanos, 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 digomóvil o a través de www.digomovil.com 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 (PROFECO) o bien a través de una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Última actualización 30 de junio de 2025.