

Condiciones Específicas para Números Virtuales (DIDs) y Portabilidad

Adaptix Networks, S.A. de C.V.

Versión vigente: Rev. 20260809

Fecha de entrada en vigor: 09 de agosto de 2026

Proveedor: Adaptix Networks, S.A. de C.V.

Sitio web: <https://www.adaptixnetworks.com>

Portal de clientes: <https://micuenta.adaptixnetworks.com>

1. Objeto

Las presentes **Condiciones Específicas para Números Virtuales (DIDs) y Portabilidad**, en lo sucesivo las “**Condiciones Específicas**”, regulan la contratación, asignación, activación, uso, disponibilidad, asociación, portabilidad, suspensión, cancelación, recuperación y terminación de números virtuales, DID, numeración telefónica y servicios relacionados proporcionados o gestionados por **Adaptix Networks, S.A. de C.V.**, en lo sucesivo “**Adaptix Networks**”, “**Adaptix**” o “**el Proveedor**”.

Estas Condiciones Específicas forman parte integrante de los **Términos y Condiciones Generales de Servicio** de Adaptix Networks y complementan las políticas generales publicadas en la sección de Información Legal del sitio web de Adaptix Networks.

2. Naturaleza del servicio

Los **Números Virtuales (DIDs)** son números telefónicos asignados al Cliente para recibir llamadas de voz mediante infraestructura de voz sobre IP, carriers, proveedores de numeración telefónica, plataformas de interconexión y servicios asociados.

Los Números Virtuales (DIDs) son recursos de telecomunicaciones sujetos a disponibilidad, regulación aplicable, políticas de carriers, requisitos documentales, reglas de numeración telefónica, pago oportuno, validaciones, cobertura, rutas disponibles y condiciones del país correspondiente.

El servicio es digital, intangible, tecnológico, recurrente y de provisión electrónica.

El servicio se considerará entregado cuando Adaptix Networks haya asignado, activado o puesto a disposición del Cliente el Número Virtual (DID), o cuando éste pueda asociarse operativamente a la Troncal SIP de Adaptix Networks.

3. Relación con Troncal SIP

Los Números Virtuales (DIDs) ofrecidos por Adaptix Networks únicamente podrán asociarse a la **Troncal SIP de Adaptix Networks**.

El Cliente reconoce que los Números Virtuales (DIDs), la Troncal SIP y Cloud PBX son servicios distintos, aunque puedan operar de forma integrada.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

Página 1 de 10

www.adaptixnetworks.com

La contratación de Números Virtuales (DIDs) no incluye por sí misma Cloud PBX, teléfonos IP, softphones, configuración avanzada, saldo de llamadas salientes, portabilidad, almacenamiento, grabaciones, red local, Internet del Cliente ni soporte a plataformas de terceros, salvo que se indique expresamente en la cotización, orden, factura o contrato aplicable.

4. Cobertura geográfica

Adaptix Networks podrá ofrecer Números Virtuales (DIDs) de México, Estados Unidos, Canadá y otros países, según disponibilidad comercial, inventario, carriers, proveedores, regulación, cobertura, documentación requerida y condiciones aplicables.

La disponibilidad de numeración telefónica podrá variar por país, ciudad, área, lada, prefijo, tipo de número, carrier, regulación local y existencia de inventario.

Adaptix Networks no garantiza la disponibilidad permanente de numeración telefónica específica, país, ciudad, lada, prefijo, número consecutivo, número fácil, número especial o numeración telefónica personalizada, salvo confirmación expresa de asignación.

5. Inventario en tiempo real

El carrito o portal de clientes podrá mostrar inventario de numeración telefónica disponible en tiempo real o de forma actualizada conforme a la información proporcionada por la plataforma o proveedor correspondiente.

No obstante, la disponibilidad final de un número quedará sujeta a que el proceso de asignación, activación, validación, pago y aprovisionamiento concluya correctamente.

La visualización de un número en inventario no implica reserva indefinida, titularidad, garantía de asignación ni obligación de conservación si el Cliente no completa oportunamente el proceso de contratación, pago o activación.

6. Cargos recurrentes y activación

Los Números Virtuales (DIDs) podrán generar cargos de activación, cargos mensuales recurrentes, cargos por canales adicionales, cargos por portabilidad, cargos por recuperación, cargos por carrier, cargos por documentación, impuestos o cualquier otro cargo aplicable conforme a la cotización, orden, factura, portal o tarifa vigente.

El Cliente será responsable de pagar oportunamente los cargos relacionados con los Números Virtuales (DIDs).

La falta de uso del número no exime al Cliente del pago de la renta mensual, cargos recurrentes o cargos asociados mientras el número permanezca asignado, activo, reservado o vinculado a su cuenta.

7. Servicio de voz únicamente

Salvo que una cotización, orden, factura o contrato particular indique expresamente algo distinto, los Números Virtuales (DIDs) proporcionados por Adaptix Networks son únicamente para servicio de **voz**.

El servicio no incluye SMS, MMS, mensajería, WhatsApp, RCS, verificación de plataformas, recepción de códigos, autenticación de dos factores, campañas de mensajería, servicios de emergencia, fax garantizado ni otros servicios no expresamente contratados.

El Cliente no deberá asumir que un Número Virtual (DID) podrá recibir mensajes SMS, códigos de verificación o comunicaciones distintas de voz, salvo confirmación expresa.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

8. Canales simultáneos

Cada Número Virtual (DID) incluirá, salvo condición distinta, hasta **2 canales simultáneos** de voz.

El Cliente podrá solicitar canales simultáneos adicionales, los cuales podrán generar cargos adicionales y estarán sujetos a disponibilidad técnica, carrier, país, tipo de número, configuración, pago y condiciones aplicables.

Cuando se exceda el número de canales simultáneos disponibles, las llamadas entrantes adicionales podrán recibir tono ocupado, fallar, desviarse, rechazarse o comportarse conforme a la configuración de la plataforma y carrier correspondiente.

9. Números Toll-Free

Los números Toll-Free, gratuitos para el llamante o equivalentes, podrán estar sujetos a condiciones especiales.

Además de la renta mensual, los números Toll-Free podrán generar un **cobro revertido por minuto** u otros cargos de uso, conforme al país, carrier, destino, origen de la llamada, tarifa vigente y condiciones comerciales aplicables.

El Cliente será responsable de revisar y pagar los cargos asociados a números Toll-Free.

La falta de conocimiento del costo por minuto, cargo revertido o modalidad especial del número no exime al Cliente del pago correspondiente.

10. Caller ID / CLI

El Cliente podrá utilizar como Caller ID / CLI saliente un Número Virtual (DID) asignado a su cuenta, siempre que dicho número sea válido, esté activo, se encuentre autorizado y sea técnicamente compatible con la Troncal SIP correspondiente.

El Cliente no podrá utilizar Caller ID / CLI para suplantación, engaño, fraude, spoofing no autorizado, robocalling ilegal, llamadas abusivas, telemarketing no autorizado o cualquier actividad prohibida.

Adaptix Networks podrá bloquear, corregir, limitar o rechazar Caller ID / CLI cuando exista riesgo, abuso, queja, requerimiento de carrier, regulación aplicable, inconsistencia técnica o sospecha de uso indebido.

11. Uso lícito de numeración telefónica

El Cliente deberá utilizar los Números Virtuales (DIDs) exclusivamente para fines lícitos, legítimos y compatibles con la naturaleza del servicio.

Queda prohibido utilizar numeración telefónica proporcionada por Adaptix Networks para:

- a) Fraude;
- b) Suplantación de identidad;
- c) Spoofing no autorizado;
- d) Robocalls ilegales;
- e) Llamadas automatizadas no consentidas;
- f) Telemarketing abusivo o no autorizado;
- g) Spam telefónico;
- h) Scams;
- i) Phishing por voz o vishing;
- j) Extorsión, amenazas o acoso;
- k) Tráfico artificialmente inflado;



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

- l) Wangiri o esquemas similares;
- m) Reventa no autorizada;
- n) Uso que viole leyes, regulaciones, reglas de carriers o derechos de terceros.

Para numeración telefónica o tráfico relacionado con Estados Unidos, el Cliente deberá observar especialmente las reglas aplicables a robocalls, llamadas automatizadas, telemarketing, consentimiento previo, listas de no llamar, identificación del llamante, spoofing y demás obligaciones aplicables.

El Cliente será responsable de asegurarse de que sus campañas, llamadas, sistemas, usuarios, call centers, PBX o integraciones cumplan con la legislación aplicable en los países de origen y destino de las llamadas.

12. Portabilidad entrante

El Cliente podrá solicitar la portabilidad entrante de números telefónicos hacia Adaptix Networks, siempre que el número sea portable, la regulación lo permita, el carrier actual libere el número, el carrier receptor acepte el trámite, la documentación sea correcta y se cumplan los requisitos aplicables.

La portabilidad entrante estará sujeta a validación documental, disponibilidad técnica, requisitos del país correspondiente, reglas de carriers, ausencia de bloqueos, coincidencia de titularidad, pago oportuno y entrega completa de información.

Adaptix Networks iniciará el proceso de portabilidad una vez que reciba la documentación completa y válida requerida para el caso correspondiente.

13. Documentación para portabilidad entrante

Para continuar con un proceso de portabilidad entrante, Adaptix Networks podrá requerir documentación al Cliente mediante ticket.

Para **Persona Física**, podrá solicitarse, entre otros:

- a) Carta de Autorización, LOA o formato aplicable firmado;
- b) Identificación oficial vigente, como INE, pasaporte o documento equivalente;
- c) Comprobante de titularidad del número, como factura del proveedor actual;
- d) Copia del pago de la última factura del proveedor actual;
- e) NIP de portabilidad cuando aplique, incluyendo el obtenido mediante llamada al 051 desde el número que se desea portar en México;
- f) Cualquier documento adicional requerido por el carrier, proveedor o regulación aplicable.

Para **Persona Moral**, podrá solicitarse, entre otros:

- a) Carta de Autorización, LOA o formato aplicable firmado;
- b) Acta constitutiva;
- c) Poder notarial del representante legal;
- d) Identificación oficial vigente del representante legal, como INE, pasaporte o documento equivalente;
- e) Comprobante de titularidad del número, como factura del proveedor actual;
- f) Copia del pago de la última factura del proveedor actual;
- g) NIP de portabilidad cuando aplique;
- h) Cualquier documento adicional requerido por el carrier, proveedor o regulación aplicable.

Adaptix Networks podrá rechazar, pausar o no iniciar una portabilidad cuando la documentación esté incompleta, sea ilegible, no coincida, esté vencida, sea inconsistente o no cumpla los requisitos aplicables.



14. Tiempo estimado de portabilidad

Una vez recibida la documentación completa, Adaptix Networks podrá iniciar el proceso de portabilidad.

El tiempo estimado ordinario podrá ser de **5 a 10 días hábiles**, dependiendo del proveedor actual, carrier cedente, carrier receptor, país, tipo de número, validaciones, documentación, regulación y condiciones técnicas aplicables.

El Cliente reconoce que los tiempos de portabilidad pueden variar y que Adaptix Networks no controla de forma exclusiva todos los factores involucrados en el proceso.

15. Responsabilidad del Cliente en portabilidad

El Cliente será responsable de que los datos proporcionados para portabilidad coincidan con la información registrada ante el proveedor actual o carrier cedente.

El Cliente deberá asegurarse de que:

- a) El número sea portable;
- b) El número esté activo cuando sea requerido;
- c) No existan adeudos, bloqueos o restricciones;
- d) La titularidad sea correcta;
- e) La documentación corresponda al titular real;
- f) La LOA o carta de autorización esté debidamente firmada;
- g) Los datos coincidan con el proveedor actual;
- h) Se proporcione NIP de portabilidad cuando aplique;
- i) Se atiendan oportunamente solicitudes adicionales.

Adaptix Networks no será responsable por rechazos, retrasos o fallas de portabilidad derivados de datos incorrectos, adeudos, bloqueo, titularidad inconsistente, documentación incompleta, negativa del carrier, número no portable o causas ajenas a Adaptix Networks.

16. Rechazos de portabilidad

Cuando una portabilidad sea rechazada por el carrier cedente, carrier receptor, proveedor, administrador de base de datos, autoridad o tercero involucrado, Adaptix Networks informará al Cliente mediante ticket cuando reciba la información correspondiente.

El Cliente deberá corregir la causa del rechazo, proporcionar documentación adicional, actualizar datos, pagar adeudos, desbloquear el número, obtener nuevo NIP o realizar cualquier acción necesaria para intentar nuevamente el proceso.

Adaptix Networks no garantiza que una portabilidad rechazada pueda completarse posteriormente.

Los rechazos, reintentos, gestiones adicionales o procesos extraordinarios podrán generar cargos adicionales cuando impliquen costos de carrier, proveedor o intervención administrativa/técnica adicional.

17. Portabilidad saliente

El Cliente podrá solicitar la portabilidad saliente de un Número Virtual (DID) hacia otro proveedor, siempre que la regulación, carrier, tipo de número, país y condiciones aplicables lo permitan.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410
+52 (222) 555-2355

La portabilidad saliente podrá estar sujeta a:

- a) Ausencia de adeudos vencidos relacionados con el número o servicios asociados;
- b) Validación de titularidad;
- c) Estado activo del número;
- d) Reglas del carrier receptor;
- e) Requisitos documentales;
- f) Restricciones regulatorias;
- g) Plazos y procedimientos de terceros;
- h) Cualquier condición aplicable al país o tipo de número.

La portabilidad saliente no libera al Cliente de pagar cargos devengados, rentas vencidas, consumos, cargos por Toll-Free, cargos de portabilidad, cargos de recuperación o cualquier importe pendiente.

18. Suspensión por falta de pago

Los Números Virtuales (DIDs) podrán suspenderse por falta de pago, adeudos vencidos, contracargos, disputas de pago, incumplimiento contractual, abuso, requerimiento de carrier, regulación aplicable o causa justificada.

La suspensión podrá impedir la recepción de llamadas, uso como Caller ID / CLI, asociación con Troncal SIP, administración del número, portabilidad o cualquier funcionalidad relacionada.

La suspensión del Número Virtual (DID) no libera al Cliente de pagar importes vencidos, cargos recurrentes, cargos de recuperación, consumos o cargos asociados.

19. Cancelación y liberación de Números Virtuales (DIDs)

Los Números Virtuales (DIDs) podrán cancelarse cuando el Cliente solicite la cancelación, cuando exista falta de pago, cuando permanezcan suspendidos sin regularización, cuando exista incumplimiento, abuso, requerimiento de carrier, requerimiento de autoridad o cualquier causa justificada.

Una vez cancelado un Número Virtual (DID), Adaptix Networks podrá cancelar el recurso con el proveedor correspondiente.

Adaptix Networks podrá mantener internamente controles, listas de exclusión o mecanismos anti-reciclado para evitar, en la medida de lo razonablemente posible, que un número recientemente cancelado sea asignado a otro cliente de Adaptix Networks.

No obstante, el Cliente reconoce que la conservación, recuperación, reasignación o no reciclado de numeración telefónica puede depender de carriers, proveedores, regulación, inventario, país y terceros fuera del control exclusivo de Adaptix Networks.

20. Periodo de recuperación

Cuando un Número Virtual (DID) haya sido suspendido o vencido por falta de pago, Adaptix Networks podrá permitir su recuperación durante el **mes en curso**, siempre que el número continúe disponible, el proveedor lo permita, el Cliente cubra los importes pendientes y no exista restricción técnica, regulatoria, de carrier, abuso o causa justificada que lo impida.

Transcurrido el mes en curso, o si el número es cancelado por el proveedor, liberado, retirado, reasignado, bloqueado o perdido por cualquier causa, Adaptix Networks no garantiza su recuperación.

La recuperación de un número suspendido, vencido o cancelado podrá generar cargos adicionales.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

21. Cancelación de Troncal SIP y efectos sobre DIDs

La Troncal SIP de Adaptix Networks no cuenta ordinariamente con renta mensual propia, al operar como servicio prepago.

No obstante, los Números Virtuales (DIDs) asociados sí pueden generar cargos mensuales recurrentes.

Los DIDs podrán cancelarse cuando el Cliente cancele dichos números, cuando no pague sus cargos recurrentes, cuando permanezcan suspendidos sin regularización, cuando exista abuso, cuando lo requiera un carrier o autoridad, o cuando exista cualquier causa justificada.

La cancelación, suspensión o pérdida de un DID podrá afectar llamadas entrantes, Caller ID / CLI, enrutamiento, Cloud PBX, integraciones, campañas o servicios asociados.

22. Cambios, retiro o pérdida de numeración telefónica

Adaptix Networks podrá reasignar, cambiar, retirar, cancelar o perder numeración telefónica por causas de carrier, proveedor, regulación, falta de pago, abuso, fraude, requerimiento de autoridad, cambios de cobertura, modificación de inventario, discontinuación de servicio, fuerza mayor, caso fortuito o cualquier causa fuera de su control razonable.

Cuando sea razonablemente posible, Adaptix Networks procurará notificar al Cliente y apoyar en la búsqueda de alternativas.

Adaptix Networks no será responsable por pérdida de numeración telefónica, cambios de carrier, retiro de números, imposibilidad de recuperación, indisponibilidad de numeración telefónica específica o cambios regulatorios cuando deriven de causas no imputables directamente a Adaptix Networks.

23. Calidad y disponibilidad de llamadas entrantes

Adaptix Networks realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener operativos los Números Virtuales (DIDs) y su asociación con la Troncal SIP correspondiente.

No obstante, Adaptix Networks no garantiza recepción absoluta de todas las llamadas, calidad uniforme, compatibilidad con todos los carriers, ausencia de congestión, ausencia de cortes, ausencia de bloqueos ni funcionamiento perfecto en todos los escenarios.

Las llamadas entrantes pueden depender de:

- a) Carrier de origen;
- b) Carrier de tránsito;
- c) Carrier receptor;
- d) Regulación del país;
- e) Rutas telefónicas;
- f) Troncal SIP;
- g) Cloud PBX;
- h) Internet del Cliente;
- i) PBX o equipos del Cliente;
- j) Red local;
- k) Configuración de enrutamiento;
- l) Saldo, pagos o estado del servicio;
- m) Fallas de terceros;
- n) Bloqueos antifraude o antispam telefónico.



24. Servicios no incluidos salvo contratación expresa

Salvo pacto expreso por escrito, no se consideran incluidos dentro de Números Virtuales (DIDs):

- a) Cloud PBX;
- b) Troncal SIP distinta de la asociación requerida;
- c) Saldo de llamadas salientes;
- d) SMS, MMS o mensajería;
- e) Fax garantizado;
- f) Servicios de emergencia;
- g) Grabación de llamadas;
- h) Call center;
- i) Locuciones;
- j) Configuración avanzada de PBX;
- k) Integraciones CRM o ERP;
- l) Cumplimiento regulatorio de campañas;
- m) Validación legal de telemarketing;
- n) Conservación histórica de CDR;
- o) Portabilidad gratuita, salvo que expresamente se indique;
- p) Canales adicionales sin costo;
- q) Garantía de conservación indefinida del número.

Estas actividades podrán cotizarse por separado cuando sean técnicamente viables y aceptadas por Adaptix Networks.

25. Responsabilidad del Cliente

El Cliente será responsable de:

- a) Pagar oportunamente la renta mensual de sus Números Virtuales (DIDs);
- b) Revisar el estado de sus servicios;
- c) Mantener activa y operativa la Troncal SIP asociada;
- d) Usar la numeración telefónica de forma lícita;
- e) Cumplir regulación aplicable en los países donde use la numeración telefónica;
- f) Evitar robocalls ilegales, fraude, spam telefónico o spoofing;
- g) Proporcionar documentación correcta para portabilidad;
- h) Revisar tickets relacionados con portabilidad, suspensión o rechazo;
- i) Mantener actualizados sus contactos autorizados;
- j) Solicitar cancelaciones oportunamente;
- k) Verificar que el número y enrutamiento funcionen conforme a sus necesidades;
- l) Contratar canales adicionales cuando lo requiera;
- m) Cumplir con la Política de Uso Aceptable.

26. Responsabilidad de Adaptix Networks

Adaptix Networks será responsable de proporcionar el acceso al servicio contratado, gestionar la asignación o asociación del Número Virtual (DID), atender tickets de soporte conforme a la Política de Soporte Técnico y asistir al Cliente dentro del alcance contratado.

Adaptix Networks no será responsable por errores de documentación del Cliente, rechazos de portabilidad, falta de pago, suspensión por carrier, pérdida de numeración telefónica por terceros, llamadas no recibidas por fallas externas, uso indebido, incumplimiento regulatorio del Cliente, robocalls ilegales, fraude telefónico, spoofing, mala configuración de PBX, fallas de Internet, fallas de red local, fallas de carriers o cualquier causa no imputable directamente a Adaptix Networks.



27. No reembolsos

Conforme a la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**, Adaptix Networks mantiene una política general de **no reembolsos**.

No procederán reembolsos por Números Virtuales (DIDs) ya activados, asignados, reservados, configurados, portados, renovados, suspendidos por incumplimiento o puestos a disposición del Cliente.

Tampoco procederán reembolsos por falta de uso, cancelación anticipada, llamadas no recibidas por causas externas, rechazo de portabilidad por causas no imputables a Adaptix Networks, pérdida del número por falta de pago, incumplimiento del Cliente o cambios de carrier.

28. Limitación de responsabilidad

Salvo dolo, mala fe, culpa grave o responsabilidad que legalmente no pueda limitarse, Adaptix Networks no será responsable por daños indirectos, pérdida de negocio, pérdida de ingresos, pérdida de reputación, pérdida de oportunidad, interrupción operativa, llamadas perdidas, pérdida de numeración telefónica, rechazo de portabilidad, mala calidad, fallas de carriers, bloqueos regulatorios, robocalls, sanciones derivadas del uso del Cliente, incumplimiento regulatorio del Cliente o afectaciones derivadas de causas no imputables directamente a Adaptix Networks.

La responsabilidad de Adaptix Networks, en su caso, se limitará conforme a lo establecido en los **Términos y Condiciones Generales de Servicio**.

29. Relación con otros documentos

Estas Condiciones Específicas complementan los **Términos y Condiciones Generales de Servicio**, la **Política de Uso Aceptable**, la **Política de Soporte Técnico**, la **Política de Cancelación, Reembolso, Suspensión y Reactivación**, la **Política de Validación y Entrega de Accesos Administrativos**, el **Aviso de Privacidad**, las **Condiciones Específicas para Troncal SIP**, las **Condiciones Específicas para Cloud PBX**, y cualquier cotización, orden de servicio, factura, anexo técnico o contrato particular aplicable.

En caso de contradicción entre estas Condiciones Específicas y los Términos y Condiciones Generales de Servicio, prevalecerán estas Condiciones Específicas únicamente respecto del servicio de Números Virtuales (DIDs) y Portabilidad, salvo disposición legal irrenunciable en contrario.

30. Modificaciones

Adaptix Networks podrá modificar, actualizar o sustituir estas Condiciones Específicas en cualquier momento para atender cambios legales, regulatorios, técnicos, operativos, comerciales, de seguridad, de numeración telefónica, carriers, proveedores, tarifas o prácticas internas.

Las modificaciones serán publicadas en la sección de Información Legal del sitio web de Adaptix Networks.

La versión vigente será la publicada en:

<https://www.adaptixnetworks.com/informacion-legal/>

El uso continuado del servicio después de la publicación de modificaciones implicará la aceptación de las Condiciones Específicas actualizadas.



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410

+52 (222) 555-2355

31. Vigencia

Las presentes Condiciones Específicas para Números Virtuales (DIDs) y Portabilidad entrarán en vigor a partir de la fecha indicada al inicio del documento y permanecerán vigentes hasta que sean modificadas, sustituidas o actualizadas por Adaptix Networks.

Adaptix Networks, S.A. de C.V.
Condiciones Específicas para Números Virtuales (DIDs) y Portabilidad
Rev. 20260809



37 Poniente 2701 Segundo Piso
Col. Benito Juárez
Puebla, Pue. 72410
+52 (222) 555-2355