

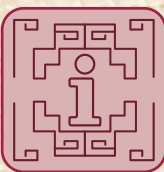
Carta de Derechos Mínimos de las Personas Usuaras de Servicios de Telecomunicaciones

Lengua ↻ Español



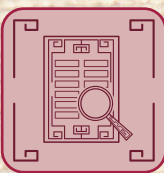
Libertad de elegir

Tienes derecho a elegir el servicio, el proveedor, el equipo o el dispositivo que desees contratar; el paquete, plan o tarifa y forma de pago, sin que te condicionen a contratar servicios adicionales.



Acceso a la información

Tienes derecho a que te informen a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita: las características de la tarifa, plan o paquete que contrates, el monto total a pagar; los términos y condiciones del contrato, así como procedimientos de contratación de los servicios.



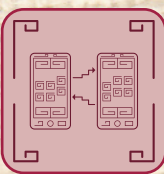
Condiciones de contratación, claras, justas y equitativas

El contrato solo podrá ser modificado con tu consentimiento y deberá estar autorizado y registrado ante la Profeco.



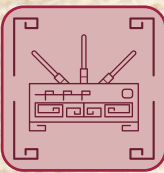
Desbloqueo de equipo terminal

Es tu derecho solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal de manera gratuita sin que te exijan mayores requisitos que tu solicitud, cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo o venza el plazo inicial de contratación y te deben proporcionar la clave de desbloqueo.



Portabilidad del número telefónico

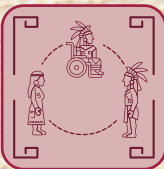
Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número. Al solicitar la portabilidad se cancelará automáticamente el servicio de telefonía, pero no los demás servicios que tengas contratados.



Equipos terminales y garantías

Es tu derecho que te informen si el equipo terminal de tu propiedad o el que te proporcionen, se encuentre homologado para recibir el servicio.

La garantía del equipo terminal que te proporcione el proveedor no debe ser menor a 90 días. Si el equipo entra a garantía, el tiempo que dure la reparación del equipo no se deberá descontar de la garantía.

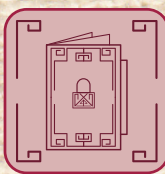


Accesibilidad y no discriminación

Tienes derecho a que los proveedores te presten el servicio en igualdad de condiciones y que no te discriminen por ninguna razón que atente contra la dignidad humana.

Las personas con discapacidad deberán recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones y podrán acceder a mecanismos que les permitan suscribir contratos.

Los proveedores deberán contar con instalaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad, así como información, páginas de Internet y equipos accesibles.



Protección de datos personales y privacidad

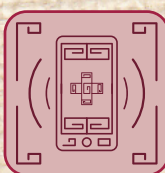
Es tu derecho que el proveedor proteja tus datos personales, para lo cual deberá poner a tu disposición el Aviso de Privacidad.

Solo con tu consentimiento se podrá transferir tu información a terceros y recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales o recibir publicidad.



Facturación

Es tu derecho que el proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, tu factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos, así como informarte la manera de consultar el estado de cuenta o el detalle de tus consumos.



Robo y extravío servicios de emergencia

Es tu derecho acceder a mecanismos para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI de tu equipo, así como acceder de manera gratuita al número de emergencia 911.



Atención gratuita del proveedor

Es tu derecho acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónica del proveedor.

El proveedor debe resolver tus quejas en un plazo no mayor a 15 días naturales cuando sea ingresada en cualquiera de sus sistemas de atención.



Televisión de paga

Tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de televisión abierta (TV Abierta), al bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios que solicites, y a que te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte.



 /ProfecoOficial
 @profeco
 @profecooficial

 @Profeco
 @AtencionProfeco

Teléfono del consumidor
55 5568 8722 - 800 4688722



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal del Consumidor

Amahtlahkwilolli kampa ixnesi achi itechpowilis masewalmeh tlen kitekiwiah ni Telecomunicaciones kwaltilolli

Lengua ➡ Náhuatl, Mexikatlachtolli, Mexicano de la Huasteca



Ika xoxolka mopehpenis

Tipia motechpowilis tipehpenis kwaltilolli, ahkaya mitsnamakas, motepos noso tlamantli tlen tinekis tisenkawas; nochi tlamantli, tekpantli wan tlen mitsnamikis titlaxtlawas wan kenihkatsa tichiwas, wan ma amo mitsnamakiltikah tlen amo tineki.



Kenihkatsa tselis yolmelawalistli

Tipia motechpowilis ma mitsyolmelawakah ika amatl noso ika tepostinih, mahpiltepostinih noso tlenweli seyok tepostli tlen tekawilis; kenihkatsa titlaxtlawas, tekpantli wan tlamantli tlen tisenkawas, keski tomin kitlaxtlawas nochi; tlakiya kiihtowa senkawalistli, wan nohkia tlakiya ohtli titokilis ma tisenkawas kwaltilolli tlen tinekis.



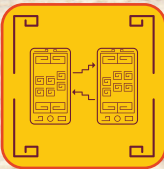
Kenihkatsa mosenkawas, ika tsalantik, tlen iwikal wan tlen mitsnamiki

Ni senkawalistli welis mopatlas tlah san ta tinekis wan moneki moamatlalis iixpa Profeco.



Kenihkatsa motapos ni motepos tlen titekiwis

Tipia motechpowilis titlahtlanis wan mitsmakaseh kenihkatsa titapos motepos tlen titekiwis wan amo titlaxtlawas ma amo mitstlahtlanikah sekinoh tlamantli san moamahtlahtlanistli, kema tlamis ni senkawalistli noso titlamihkeya titlaxtlawas noso motsakwas senkawalis moneki mitsmakakah kenihkatsa titapos.



Kenihkatsa timowehkawas ni mopowal titokachtiah portabilidad

Tipia motechpowilis timopatlas seyok tekikalko tlen kinamakah ni wan ta timowehkawas mopowal. Kema titlahtlanis timopatlas nimah motsakwas, yese axkana motsakwas tlah tipia sekinoh tlamantli nompona.



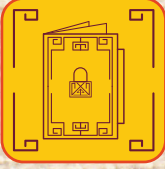
Tepostinih tlen titekiwia wan kenihkatsa motlepanitas

Tipia motechpowilis ma mitsyolmelawakah tlah motepos tlen titekiwis ta moaxkah noso tlen mitsmakaseh, kwalli itstos ma tselis nochi tlen motekiwia. Tlanankilistli tlen tepostli mitsmakas katli mitsnamakilti axweli temos 90 tonalli. Tlah motepos tikalakis ipan tlanankilistli, nochi kawil kema kikwalchihchiwaseh axweli moxolewas ni tlanankilistli.



Kenihkatsa motekiwis wan axonkas yokachiwalistli

Tipia motechpowilis ma ahkaya mitsnamakilti iwikal mitstemakas nochi wan moitas ma axonkas yokachiwalistli ika yonse ipampa. Masewalmeh tlen axkwalli kipiah itlakayoh kinseliseh palewilistli iwikal wan kinkawaseh ma kinwasanikah amahsenkawalistli.



Kenihkatsa momokwitlawis masewalyolmelawalistli wan tlen san ya ikamanal

Tipia motechpowilis ma tlen mitsnamakilti kihakokwis moyolmelawalis, moneki ma mitsmaka se amatl Aviso de Privacidad kintokachtiah.

San ta tinekis wahka kintemakaseh sekinoh moyolmelawalis wan tselis ma mitsnotsas tlen mitsnamakilti mitsilwis tlakiya sekinoh tlamantli nohkia kinamakah.



Facturación amatl ika mosenkawa motlaxtlawas

Tipia motechpowilis ma ahkaya mitsnamakilti axmitstlailnamas, moneki amatinih tlen kiixnextia nochi kwaltilolli tlen ni telecomunicaciones wan, tlah nompá tepostinih, nohkia mitsilhwis kenihkatsa titlahtlanis nochi tlen ni mokuenta nohkia tlen titlakowa wan titlaxtlawa.



Kema tlaxteki, wan tlen moneki ma nimantsi kintlachilikah

Tipia motechpowilis ma titehtemos wan titlatelhwis kema mitstlaxteki tepostinih, wan nohkia ika ni IMEI mochiwas seyok, nohkia axmotlaxtlawas wan kwalli timoyolmelawas ipan ni 911 ipowal kampa moneki.



Tlen mitsnamakilti mitsnankilis wan amo titlaxtlawas

Tipia motechpowilis ma amo titlaxtlawas wan mitsnankiliseh ipan 24 kawil ipan nochi tonalli tlen xiwitl, ika se tepostekpantli noso electrónica tlen mitsnamakilti. Tlen mitsnamakilti moneki kisenkawas motlatelhwilli amo panos 15 tonalli kema tikalahki ipan tlenweli tekpantli kampa mistnankiliseh.



Teposwehakatlachiyaloni television kampa axtitlaxtlawas

Tipia motechpowilis ma tselis nochi machiyotl tlen ni teposwehakatlachiyaloni tlen tapohtok (TV Abierta), titsakwas tlen axtinekis, ni aplicaciones noso kwaltilolli tlen titlahtlanis, wan ma mitsmakakah se kwaltilolli kampa san nesis mosenyelis tlah ta kiampa tineki.



 /ProfecoOficial
 @profeco
 @profecooficial

 @Profeco
 @AtencionProfeco

Teléfono del
consumidor
55 5568 8722 - 800 4688722



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor

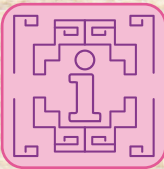
Svunal k'usitik tsots sk'oplal sk'an xaibeik yaiejal ti vinik antsetik ta stunesel ti ch'ojontak'inetike xchi'uk k'usitikuk yan

Lengua 🌀 Tsotsil del Centro



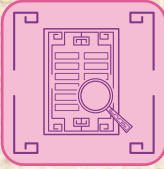
St'ujel ti bu xal koontontike

Vo'ot chat'uj bu xal avo'onton ti k'usi chatunese, ti bu junukal yavile, ti k'u yelan chak'an chaman ti k'usitik ch'ojontak'inetik xchi'uk chinabtak'inetik chatunese, k'u yelan chatoj, mu me stak' stsatsal sujoxuk ta smanel xchi'uk stojel k'usitik yan.



Yojtikinel lek k'uxi smelol yaiejal

Stak' me xak'anbe lek yaiejal ta jaytos ti k'usitik oy spukobil yu'unik ta xak'ik o ta ojtikinel: ti k'u yelan ta xich' tojele, ti k'u yelan ti plan mi paquete chatunese, k'u yepal lek chatoj; k'u yelan k'usitik oy mi mu'yuk sujelal xchi'uk ti k'u yelan smelolal svunaltak ta meltsanbel yo xk'ot o ta tunesel ti k'usi ta xich' tojele.



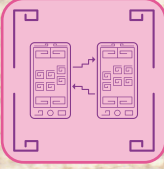
Lekuk albil smelolal ta svunaltak, lek utsuk xk'ot chapbel stojel ti k'usi ta xich' mane

Li svunale stak' me xich' jelel mi la avak' avee xchi'uk mi yak' ye xchi'uk mi yich' ta muk' li Profeco.



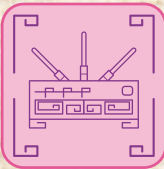
Desbloqueo yuun ti ch'ojontak'ine xchi'uk k'usitik yan

Stak' me xak'an spasik li desbloqueo yu'un ti ch'ojontak'ine, mu'yuk bu ta xich' tojel xchi'uk mu'yuk k'usi yan vunetik ta sk'anboxuk, ja' no'ox mi la ak'an ts'ibabil batel ta jlikuk vune, ja'no'ox mi lajem xa ti contrato k'u yelan tsakal komel ta svunal k'alaluk la amane, mi lajem xa atoje, mi lajem xa sk'ak'alil ti k'u yelan chapbile, chayak'boxuk jun clave sventa ti desbloqueo.



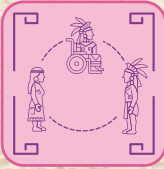
Yich'el batel li yotalal ch'ojon tak'ine

Stak' me xa-ajel batel ti bu compaña chak'ane, ta moton me, xu' xavich' o batel ti yotalal ach'ojon tak'ine. K'alaluk mi jech la ak'an batel ti yotalal ach'ojon tak'ine ja' no'ox me tey ta xpaj o stunesel xchi'uk ti compaña chaviktae, mi oy k'usi yan ak'anoj teye mu me stak' smakik ta skoj ti chavich' batel yotalal ach'ojontak'ine.



Ch'ojon tak'inetik xchi'uk smeltsanel mi soke

Stak' me xa jak'be yaiejal xchi'uk chayalboxuk ti mi oy smeltsanobil ti ch'ojontak'in o mi chinabtak'in chaman. Mi la aman ti ch'ojontak'in o mi chinabtak'ine, mi soke oy me 90 k'ak'al smakoj ti stak' to smeltsanboxuk ti bu ay amane. Mi och ta meltsanele, ti k'u sjalil bate, mu me teyuk ta xch'ay ti jayib sk'ak'alil ono'ox albil ba'yuk ta xich' meltsanel mi sok xtoke.



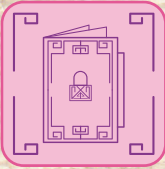
Tsakel ta muk' xchi'uk mu'yukuk ilbajinel

Ti j-abteletik ti bu chk'ot aman ch'ojontak'inetik o mi chinabtak'inetike sk'an me lek xa stsakoxuk ta muk',



mu me xavich' jajantael ilbajinel ta skoj ti bu likemot tale, ti k'u avelane. Mi oy buch'u sokem yok sk'ob, makal xchikin, sat o mi mu xa'i k'ope, sk'an me sk'elik k'uxi ta xich' utel yo' xak' sluchal sbi ta junuk vun mi oy k'usi ta smane.

Ti buch'utik ta xchonolajike sk'an me oyuk lek meltsanbil snailal yu'unik bu stak' xanavik ti buch'utik jech oy svokolike xchi'uk sk'an me oyuk buch'u va'anbil ta sk'elel xchi'uk yalbel yaiejal ta internet xchi'uk k'usitik yan xtun yu'unike.



Xchabiel lek ti vunetike xchi'uk lekuk k'ejbil ti yotalal ch'ojontak'ine

Ti buch'u jchonolajele sk'an me lek sk'ej ti avuntak chaviktae, ti abie, bu likemot, ti yotalal ach'ojontak'ine, jecha'al yo sk'an xa yalbot ti oy xchabiel lek yu'unike. Ja' to mi yu'un la avak' avee stak' spukik batel xchi'uk xk'opojik ta ach'ojontak'in ti mi yu'un oy k'usi ta spukbeik yaiejal ta xchonike.



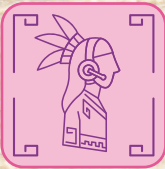
Svunal ti k'usi chich' tojele

Sk'an me xak'boxuk ta moton svunal ti k'usi chamanbe ti jchonolajele, ja' me tey lekuk xvinaj ti k'usi chamane, k'ucha'al ta factura, estado de cuenta, recibo xchi'uk svunal ti k'usitikuk yan chavak'be stojol ti k'usitikuk ta xtun avu'une, xchi'uk mi oy k'usitik sme'tak amanoje, jech no'ox xtok, sk'an xa-ava'ibe yaiejal k'uxi ta k'elel k'u yepal sk'an tojel xchi'uk k'u yepakil chalajes.



Elk'anel, xch'ayel, bu ta alel ta anil

Sk'an me xalboxuk ava'i bu ta alel mi la yich' elk'anel, ch'ayel ti ach'ojontak'in o mi achinabtak'ine, jech k'ucha'al xich' k'anbel sk'exol ti IMEI, xchi'uk moton xa k'opoj ta 911



Ta moton me stak' k'usi xajak'be yaiejal ti jchonolajele

Stak' me xajak'be batel ta ch'ojon tak'in xchi'uk k'usuk yan, ta moton, k'usuk ora ta sak osil xchi'uk ak'obaltik ta skotol k'ak'al sjunlejal ja'vil ta stojolal ti buch'u k'usi la xchonbote. Li jchonolajele oy me sujelal ta stak' talel, mu x-ech' ta 15 k'ak'al, ti k'usi la ajak'be yaiejale, ta xvul ti bu jtosukal xch'amobil k'op yu'unik la atakbe batele .



Tojbil television

Li kolemal señal ta moton ta xvule (Kolemal TV) mu'yuk me chatoj, stak' smakik mi oy k'usi mu xak'an xak'ele, mi oy k'usi mu'yuk ta xtun avu'une, xchi'uk stak' me xak'an ti control parental sbi mi la ak'an ba'yuke..



 /ProfecoOficial
 @profeco
 @profecooficial

 @Profeco
 @AtencionProfeco

Teléfono del
consumidor
55 5568 8722 - 800 4688722



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor

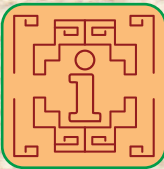
Tutu xakú ndayu ña ká'an xaá na yúvi na kasatyíñu tu'un nuú tatyí xí'in

Lengua ➞ Mixteco, Variante de Yoloxóchitl, Guerrero



Íyo ndíka ñà ndukú mií na ñà

Íyo ndayu un ñà ndukú mií un ñà kúmaní xí'in un, sakán nà taxi ña nda'á un, sakán ñà kaa kasatyíñu xí'in un, sakán ñà ndée kú ña kasatyíñu xí'in mií un, tan sakán tu ñà sàa kúni un tyà'vi un xà'á ña, kúvi asa na ñà ndúxa xí'in un tya'vi kà un xà'á inga ña kasa tyíñu xí'in un.



Kí'vi un tan`kuni un xää ña

Íyo ndayu un ña ndakuà'a na ityí nuú un xà'á ña, an nuú tutu yóso ña, an tixín kaa ndítyi ñú'u ña an inga kà mií ñú'u ña tan níkaa na ndakuà'a na ñà nda'á un: ñà kúmií ña táxi na nda'á un sakán ñà ndée kú ña kasatyíñu xí'in un, sakán tu ñà sàa kúni un tya'vi un xà'á ña, tan sakan tu ña ndáa ityí kù'un un tan kà'an un xà'á ña.



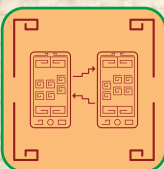
Ityí kí'vi un tan kuni un xää ña, káxi koo ña, vää koo ña tan iin ku'va koo ña

Mií un katyi ná kuvi an kúvi ndanàma tutu xà'á ña, tan ña yó'o níkaa ña ndakosó ña nuú PROFECO.



Ndakuná na kaa kasa tyiñu

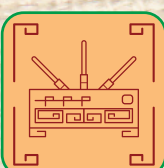
Ndayu mií un kú ña kà'an un xà'á ña ndakuná na kaa kuenda un, ná xà nì ndí'i ndeé tutu xà'á ña tan xà nì kuya'vi ña, ná kò'o tu, ná xà nì ndí'i tyiñu xà'á ña, níkaa na ndataxi tuku na ndiakua xàa xà'á ña nda'á un tan sakan kuvi ndakuná un ña. kúvi kàkàn na kua'á níi tutu nuú un tákuu ña yó'o xí'in ña màni níkaa ña kondo ña.



Kani'i un nduakua ña kaa kaka xí'in un

Íyo ndayu un ña kuvi ndanàma màni un inga ve'e tutyi kaa sátyiñu xà'á tu'un nuú tàtyi xí'in ndiakua kuenda mií un.

Kíví ná xà nì xikàn un ña yó'o ndanàma mií ña tyiñu ña ve'e tutyi kaa tan ndii, súvi ndàà sàa vi tákuu ña tyiñu ña nì kà'an un xà'á ndanàma.



Kaa kasa tyiñu xí'in ña ndeé ña

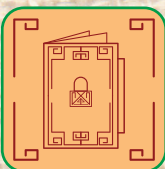
Ndayu mií un kú ña kà'an nà xí'in un xà'á ña kaa kasa tyiñu xí'in un ná và'a ña tan ná kuvi ndakuiso ña tyiñu. Ña ndeé ña kaa tàxi na ndà'á un yó'o kúvi koo nínù ña tixin ña kúmi xiko ùxì (90) kivi. Ná ní tii'vi kaa yó'o tan xà nì kí'vi ndeé ña ndii, kivi ndasavà'a na ña kúvi tunda ña xí'in ña ku ndeé ña.



Ña kí'vi un tan xí'in ña kuvi kasa kotyun na yó'o

Íyo ndayu un nínu kani'i na nì xiko nì kí'in un yó'o, iin kátyi ku'va kani'i na yó'o atyi ndii ta sáta ku un nuú na, tan inga tuku ña ndii nà yúvi ku yó. Iin kátyi íyo tu ndayu nà táán yó na kú'u nda'á, kú'u xà'á nínu ná kani'i na íxiko na, iin kátyi ku'va kani'i ña'á na nà tan kà'an na xí'in na sàa koo kasa tyiñu ña yó'o xí'in na.

Nà íxiko tu, níkaa na koo ve'e nuú mií xiko na sakán tu níkaa na koo na ndítyi xí'in na nà ndakuà'a ityí nuú na ndá'vi kú'u nda'á, kú'u xà'á tan sakán tu ndataxi na ityí nuú na, taxi na mií kí'vi na tan xí'in kaa kundiso na.



Kundakasi kivi un xí'in tutu un

Ndayu mií un ku ña kondaa nà nì sàta un nuú ña kú kivi un tan xí'in tutu un, tan níkaa na kà'an na xí'in un xà'á ña tutu ña ndákasi kivi na. Mií un kà'an ná kuvi ndataxi na kivi un xí'in tutu un nda'á inga na tan sakán tu ña kà'an na xí'in un xí'in tùtyi kaa ná íyo kà inga ña kuvi kí'vi tixin tyiñu ña nì kà'an un xà'á.



Tutu xaá ña

Ndayu mií ku ña ndakuà'a màni na nì xíiko kí'in un tutu xà'á kaa ña kasa tyiñu xí'in un, tutu mií yósoó tákuu cuenta ña nì kúya'vi xà'á ña kaa kasa tyiñu tu'un nuú tàtyi xí'in un, sakan tu níkaa na ndakuà'a na cuenta nuú xà'á ña ndasàa kuà'an ña cuenta sátyiñu xí'in un tan sakan ndáa mií sátyiñu ña xí'in un.



Tutu xää ña

Ndayu mií ku ña, ña kuvi kí'vi un tan ndakuà'a un cuenta xà'á ña kaa kasa tyiñu xí'in un ná tù nì ndañú'u ña, sakan tu ná nì nandoo ùvi IMEI ña, tan sakan tu ña kuvi kí'vi màni ña ndakuà'a un cuenta xà'á ña ña tixin ña tùtyi 911.



Ná ndañuu ña xí'in tyiñu níi cuenta xää tyiñu númii

Ndayu mií un ku ña, kuvi kí'vi maní un ndisaá hora, ndisaá òkò kumí kaa, ndisaá kivi tan ndisaá kuìyà tixin ña tùtyi kaa ña ká'an yó xí'in, ña ndakàtu'un xà'á ña kaa kasa tyiñu tàxi na nda'á un.

Níkaa na nì xiko nì kí'in un ndisaá kivi tan ndà xà'un kivi ña tanani nà tündini ña ndó'o kaa tàxi na nda'á un kivi kuà'an kí'vi ña tixin ndà ndáa kà ña mií kuvi kunani tündini.



Ndakuàa màni nà nì xiko cuenta nuú un

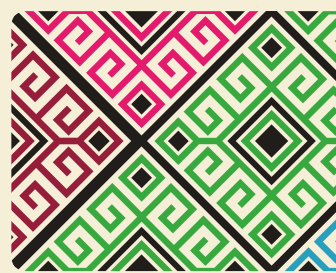
Íyo ndayu un ña kuvi ndakuiso maní un tu'un nuú tàtyi xí'in ña kaa kée sundu ña íyo ndíka, ña ndakasi na ña kúmií ña, ña ndà ndáa kà tyiñu ña xikàn un, xí'in ña ndataxi na tyiñu ña kuvi ndasi ña'á ña ná tù nì xikan un ña.



 /ProfecoOficial
 @profeco
 @profecooficial

 @Profeco
 @AtencionProfeco

Teléfono del
consumidor
55 5568 8722 - 800 4688722



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor

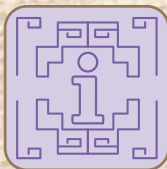
Lelá u derechoos le máako'ob ku k'áatik'ob u meyajil telecomunicaciones.

Lengua ↻ Maya, Yucateco



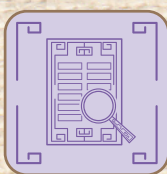
Yaan u jalk'abil u tial u yéeyik.

Yaantech derechoo a yéeyik ba'ax k'a'abet tech, je'e bix ba'alo'ob ken a mane', ma' u ts'aabal u láak' ba'alo'ob ti' tech, ma' k'a'abet techi'.



U kúuchil tsoolol

Yaantech derecho u ya'ala'al tech je'e bixake' yéetel le tecnología: bix yanik u tojol ba'ax ken a k'a'ate', buka'a ken a bo'otej; bix u bo'olil je'e bix xan u serviciöse'.



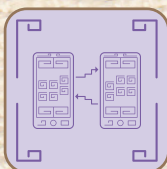
Bix u konolil, saaspiléen, tibil yéetel yaaypilen.

Le contratoo chen u k'e'exe'le' máa tech a k'a'atej yéetel yaan u beeta'al tu táan Profeco.



Ku jéebel le equipoo.

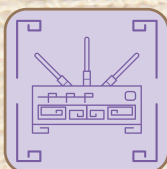
Yaan tech u derecho a k'a'atik yéetel u beeta'al u je'ebel le equipo mina'an u tojol mix u k'a'atech u láak' ju'uno'ob ti' tech, ken ts'o'oko'ok u k'iinil le contratoo, k'a'abet u ts'aabal tech u clavee uchil u je'ebelo'.



Yaan u yantal tech u númeroo telefónicoo.

Yéetel a numeroo je'e u páajtal a máan ti' u láak' compañía ti' telefónica mina'an u bo'olil.

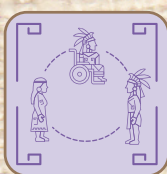
Ken a k'aat le portabilidado ku k'aala'al le servicioo telefonía, chen ba'ale' ma' tu láakal le yaantecho'.



Equipooos terminales yéetel garantías.

Yaan tech u derechoo ka'a ts'o'olek tech máa le equipo terminal a ti'ale' máa xan le ku ts'aabil tech' yaan ti' u ti'al a k'amik le servicioo.

U garantía le equipoo terminalo' ku ts'aabil tech' ma' u máan 90 u k'iinilo'ob. Máa le equipo ku yookol ti' garantía, u k'iinil ku yuskíinta'al le equipoo ma' u lubsa'al ti'e le garantía.

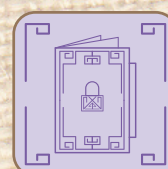


Máansbil yéetel má u péech'óolta'al.

Yaan tech u derechoo u ti'al ka'a ts'aabak tech le servicio je'e bix ti' tu láakal máake' yéetel xane' ma' péech'óolta'al.

Tu láakal máak yéetel discapacidade' yaan u k'a'amal je'e bix u láak' máako'obe' u ti'al u beetiko'ob u contrato'ob.

Le ku koonolo'obo' k'a'abet u yantal u kúuchil tu'ux ku máano'ob yéetel u máakilo'ob ku k'aamiko'ob le máako'ob yéetel discapacidad, bey xan ka'a ts'aabak oojeltbil ti' internet máa u láak' tu'ux u ti'al iilbil.



Tu láakal a k'aabaé má u yéesaal ti' mix máak.

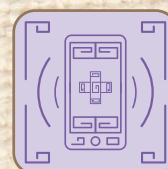
Le máax ku koonolo' yaan u ta'akik a k'aaba' yéetel u láak datos yaan u ts'aik tu'ux ku ya'alik Aviso de Privacidad, lelo' a derecho.

Chen tech ka wa'alik ka'a ts'abak ti' u láak' maako'ob a datos, bey xan máa tech a k'at a k'am llamadas u ti'al u láak' servicios máa publicidad.



Facturación.

A derecho xan u k'u'ubul ti' tech a factura, recibo máa comprobante ti' le servicio ku ts'aik telecomunicaciones, u jeel xane' ka'a ts'aabak tech le equipos terminales yéetel ka'a a'alak tech bix je'e u páatal a ilik bix yanik a cuentae máa xan a consumos.



Ookol yéetel saatal servicio ti emergencia.

A derecho u yaantal tech tu'ux ken a wa'ale' u yokolta'al máa u sa'atal a equipo yéetel a wa'alik u duplicado ti' IMEI ti' a equipo, beyxan u ti'al a t'aan ti' numero emergencia 911.



U atención mina'an u bo'olil tumen le máax ku koonoló.

A derecho u ts'aabal tech atención ti' tu láakal k'iin ti' ja'abo, lela' ti' u teléfono máax ku konoló'.

Le máak ku koonolo' k'a'abet u resolvertik ichil quince k'iino'ob.



Televisión de bo'olbil.

Yaan tech derecho a k'amik u señal televisión (TV Abierta) lela' mina'an u bo'olil, chen ba'ale' yaan a k'a'atik.



 /ProfecoOficial
 @profeco
 @profecooficial

 @Profeco
 @AtencionProfeco

Teléfono del
consumidor
55 5568 8722 - 800 4688722



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal
del Consumidor

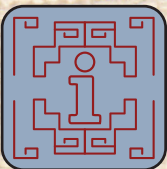
Ts'ibabil jun yu'un te ich'el ta muk' ta stojol ants-winiketik te ya stukinik te binti pasbil yu'un te k'asesejibal k'op a'iejetik.

Lengua ➡ Tseltal, Selva y Norte



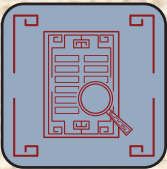
Jochol Ayat Ta Tsael

Ay awich'el ta muk' sok jochol ayat ta tsael te t'ujbil a'telil, te mach'a ka k'an ya xchombat, te a'telil, ch'ajan tak'in, te bit'il chapbil ya sk'ambe stojol, ma'xu ya sujat ta smanel te biluketik te nok'ol ta chonel.



Ya xu' ya x-ochat ta xcholel jamal-ay

Ay ya wich'el ta muk' yu'un ak'a yalbat sk'oplal ta swinkilel sok ta chinam tak'inetik sok ta snich k'ak'etik ta sk'asojibal chajpambil k'op, sok ta yantik stoyolil p'ijilal tak'in te ya yak' k'axel: te na'obilbail te jaychajp binti yich'oj tal ta tsob te ya yich' k'anel majanel, te jayeb ya yich' tojelbael; sok binut'il ya yich' k'anel smajanel, jich nix binut'il pasel bael te sk'anel smajanel te a'telil.



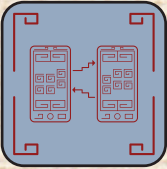
Ya'yojibal stojol sk'oplal ya yich' chapel Te jayeb ya xlok', smeileil, toj sok pajal.

Te sk'oplalul ja'nax ya yich' jelel te k'alal ka wal, sok ya xu' jalbital sok najkanbil ta Profeco.



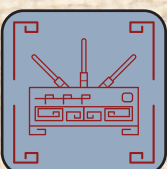
Stojol sk'oplal yich'ebal sok te slok'esel

A ya wich'el ta muk' ta sk'anel sok yich'el slok'esel te makbil te chinam ch'ajan tak'in te maba tojbil te ma' xu' ya sujat ta yak'el bayel junetik te binti a-k'anoj, te k'alal ya xlaj te yip te binti k'anbil smajanel sok te k'alal lajix ta tojolel te stojol sok teme lajix te sk'ak'alel te jalbil talel ta sjachibal sk'anojibal sok ya xu' ya ya'bat te yajtalul te binut'il ka lok'es te banti makbil te xchinam tak'in sok te ch'ajantak'in.



Stojobtesojibal yu'un yajtalul ch'ajantak'in

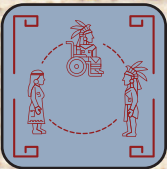
Aya wich'el ta muk' ka jelaba te ma'ba tojbil te tsob snaul ch'ajantak'in te ja'nix sk'ejel te yajtalul a wu'un. Te k'alal ka k'an te stojobtesejibal ya yich' tup'el ta oranax tea ch'ajan tak'inen te ma'ba xtukinix, yaxan te yantik ak'anoje maba yich' tup'el stukul.



Syomol ch'ajantak'in sok xlekub yejtal mak spisil

Ja'a wich'el ta muk'ul te ya xu' ya yalbat sk'oplalul te tsob ch'ajantak'in ta ay awu'un sok te ak'bibilat, teme jalbil talel ta lek te xu' ka wich' te lekil a'telil. Te xlekub yejtal mak spisil te tsob ch'ajantak'inetik, te ya ya'bat te jchombajel ma'ba ya xu' ya xk'ax ta tut ta lajuneb yo'winik k'ak'al.

Teme tsob ch'ajantak'in ya x-och ta jun xlaj sk'ak'alel, te banti xk'ot yip te pasojibal te tsob ch'ajantak'inetik maba ya xu' yich' komel yip te bin ora xlaj sk'ak'alel.



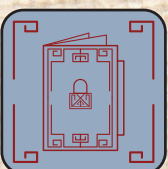
Otseseyibal sok mayuk mach'a xu' ta labanel

Aya wich'el ta muk' yu'un te chombajeletik te banti ya xu' yabat ta majan te utsil a'teliletik ta pajalnax ay



stalel sok maba xu' ka wich' labanel ta binut'ilnax, te maba lek ta stalel skuxlejal te kuxul ants-winik.

Te ants-winiketik te maba tsakal-ay skuxlejalik ya xu' ya yich' kanantayel sok jalbeyel sk'oplal te pajalnax ay te kuxlejalil sok ya xu' ya x-ochik ta sk'oplal te banti ya x-ak'otik ta k'axel ta ts'ibayel te xch'ubalil slok'el. Te xchombajeletik ya sk'an ay yu'unik te snaul sok ya sk'an snabe sk'oplalul ta mach'a ya yak' ta nael, yu'un jich ya skoltay a te ants-winiketik te maba tsakal-ayik, jich bit'il yak'el ta nael, slechel yajtalul te chinam tak'in sok tsob chinamtak'in te jochol ay ta ochel.



Kanantabil tea chajpal a junal sok makbil mayuk mach'a xu' ya yil

Ja'a wich'el ta muk'ul te chombajel ya skanantay te tea chajpal a junal, ya xu' ya ya'bat ak'ab te ya'lel te makbil. Ja'atnax a tukel ya xju' ka wak'bal te ya'yejibal te yantik ants-winiketik sok sjak'el k'opetik te mach'a la xchombat yu'un ya yich' jalel te yantik a'teliletik sok tsakel lok'olbail.



Chapambil sjunal

Ja'a wich'el ta muk'ul te chombajel ya ya'bat te maba ayuk stojol, te tsob yombil talel, te champambil sjunal, te yajtalul banti aya wu'un, te sjunal yak'el ta ilel lekil a'telil k'asesojibal a'iej k'opetik sok, jich bit'il, te yom/tsob slajibal k'anbitallel, jich bit'il ya ya'bat ta-na' pasel xcholel te yajtalul awu'un sok te jayeb ka tukin.



Yelk'anel sok ch'ayel te lekil A'telil ta oranax xcholel

Ja'a wich'el ta muk'ul ochel ta tsobotsob yu'un ya yich' jalel bael te elk'ambil te tut xch'ajantak'in sok jalel balel te ay cheb-sjelol te ta IMEI yu'un te tsob, jich binut'il te ochel te maba tojbil ta yajtalul ta oranax xcholel 911.



Ya xcholbat sk'oplal te chombajel te maba tojbil

Ja'a wich'el ta muk'ul ochel te ma'yuk stojol, ta spisil chaneb xcha'winik k'ak'al ajk'abal, ta spisil k'ak'al ta ja'bil, ta jun spasojibal te banti cholebeyel sk'oplal te tut ch'ajantak'in tej chombajel.

Te chombajel ya xu' ya xchajpan te binti maba lek yaka-wil ta oranax ta jo'lajuneb k'ak'al te k'alal ya x-och te ta banti ka wich' jalbeyel sk'oplal ta chinam tak'in.



Sk'asesel yalel lok'ombail te tojbil

Aya wich'el ta muk'ul ta tsakel te maba tojbil te banti jaychajp ya xk'ax te (lok'ombail te jamal-ay), te makbil te yich'oj talel yomol, spasel lekil a'telil te ka k'an, sok ak'a yabat jun a'telil te yu'un tea patxujk te ja'at a k'anoja talel a wu'un.



[f /ProfecoOficial](#)
[@profeco](#)
[@profecooficial](#)

[@Profeco](#)
[@AtencionProfeco](#)

Teléfono del consumidor
55 5568 8722 - 800 4688722



Economía
Secretaría de Economía

Profeco
Procuraduría Federal del Consumidor