¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A QUE LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN SEAN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

Que el proveedor te proporcione la carátula del contrato de adhesión por escrito.

Que el proveedor sea el único responsable de las obligaciones establecidas en el contrato sin trasladarlas a terceros.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A QUE LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN SEAN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

Que el contrato de adhesión y su carátula estén siempre disponibles en la página de internet del proveedor y cotengan cuando menos:

- La descripción del servicio,
- Las obligaciones de las partes,
- Los Términos y condiciones,
- Las Tarifas registradas
- Las penas convencionales,
- Causas de suspensión o interrupción del servicio,
- Los supuestos de terminación y modificación,
- Los medios disponibles de atención a clientes y sus horarios.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A QUE LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN SEAN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

Que en el esquema de prepago no se imponga plazo forzoso.

Que tu saldo en prepago no consumido a la fecha de su expiración, te debe ser abonado en la recarga que se lleve a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A DAR POR TERMINADO TU CONTRATO!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

- Decidir libremente cuando terminar con tu contrato.
- Que se te informen los requisitos y procedimientos detallados para la cancelación de los servicios y los cargos que se puedan generar en caso de terminarlo anticipadamente.
- Cancelar tu contrato si el proveedor no instala o activa el servicio en los tiempos convenidos o establecidos y se te devuelva el monto total pagado por concepto de anticipo, depósito, instalación o renta dentro de los 10 días hábiles siguientes a tu solicitud de cancelación.
- Dar por terminado el contrato de adhesión en la modalidad de pospago, cuando concluya el plazo forzoso sin penalidad y sin necesidad de recabar la autorización del proveedor.
- Darlo por terminado si modifica los términos y condiciones del contrato y no estás de acuerdo.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A BONIFICACIONES Y DEVOLUCIONES!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

Que te hagan las devoluciones y bonificaciones cuando:

El proveedor realice cobros indebidos o hayas hecho pagos en exceso; el proveedor cuenta para hacerlo dentro de 5 días hábiles siguientes a tu reclamación.

Si no lo hace, se le impondrá una sanción y estará obligado a pagarte intereses.

Tienes hasta un año para solicitar la devolución.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A CAMBIARTE DE PROVEEDOR DE SERVICIOS!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

- Cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número (Portabilidad numérica).
- Que al momento de solicitar la portabilidad numérica, se cancele automáticamente el servicio de telefonía, conservando los demás servicios que tengas contratados.
- Recibir el pago de las penas convencionales previstas en caso de que no se cumplan los plazos.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A LA GARANTÍA DE TU EQUIPO!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

Que se te otorgue una garantía si te proporciona el equipo el proveedor.

Que cuando adquirieras un equipo, ya sea nuevo o reconstruido, el proveedor te dé una garantía mayor a 90 días naturales y que cuente con la capacidad técnica para repararlo.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y A LA PRIVACIDAD!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

Negarte a otorgar tu consentimiento expreso para:

- Transferir tu información a terceros.
- Utilizar tu información con fines mercadotécnicos y publicitarios o para el envío de publicidad sobre bienes, productos o servicios.

De otorgar tu consentimiento es necesario que esté expresado en el contrato de adhesión, el cual puedes revertir en cualquier momento.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A QUE NO SE TE SUSPENDA EL SERVICIO!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

Que el servicio no se interrumpa o suspenda si presentaste una queja.

Que el proveedor no suspenda el servicio de telecomunicaciones principal, por la falta de pago de servicios adicionales.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

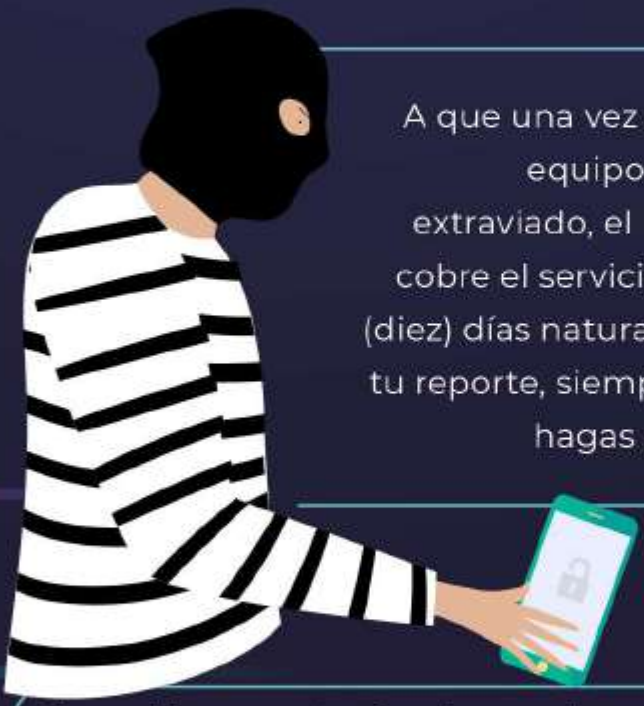
Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHOS EN CASOS DE ROBO O EXTRAVÍO!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:



A que una vez que reportes tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no te cobre el servicio durante los 10 (diez) días naturales siguientes a tu reporte, siempre y cuando no hagas uso del servicio.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A LA ATENCIÓN GRATUITA DE TU PROVEEDOR!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

Que se te proporcione atención por el proveedor las 24 horas del día, todos los días del año.

Que el proveedor resuelva tu queja en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales cuando esta sea ingresada en cualquiera de sus sistemas de atención.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡AL CONTRATAR TUS SERVICIOS **DE TV DE PAGA, ES TU DERECHO:**

Recibir gratuitamente las señales de televisión abierta que se radiodifunden dentro de tu zona de cobertura geográfica, así como las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

La protección y representación de la PROFECO y del IFT para asegurar que tus derechos sean respetados.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

SOYUSUARIO https://www.soyusuario.ift.org.mx/ingreso.php

ECONOMÍA | PROFECO | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A ESTAR INFORMADO!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

Que el proveedor te informe a través de cualquier medio ya sea físico, electrónico, digital o de cualquier otra tecnología que lo permita: si el equipo que adquieres está bloqueado y la forma de desbloquearlo.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA SECRETARÍA DE ECONOMÍA | PROFECO PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco

¡EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, **TIENES DERECHO A ELEGIR!**

Al contratar tus servicios de TV de paga, internet y telefonía fija y móvil, es tu derecho:

Que el proveedor no te condicione u obligue a contratar servicios o productos adicionales al servicio principal.

Que no te realice llamadas publicitarias, a menos de que exista tu consentimiento expreso.

Negarte a pagar los servicios de los cuales no hayas otorgado el consentimiento expreso para su contratación.

Si consideras que tu derecho es vulnerado, presenta tu queja con nosotros en:

http://concilianet.profeco.gob.mx/ (consulta los proveedores participantes), recuerda que puedes ingresar tu queja las 24 horas, los 365 días del año.

Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO), ubica la más cercana a tu domicilio en: http://telefonodelconsumidor.gob.mx/

ECONOMÍA | PROFECO | ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

gob.mx/profeco