

Disposición General

FAMILY CEL es una marca comercial operada por CRISTO CEL, por lo que la prestación de los servicios, la infraestructura, los procesos operativos, las políticas de uso, los lineamientos comerciales y las condiciones generales del servicio se rigen por las disposiciones establecidas por CRISTO CEL y por la legislación aplicable.

No obstante, FAMILY CEL podrá ofrecer planes tarifarios, precios, promociones, beneficios y condiciones comerciales propias, las cuales podrán diferir de las comercializadas directamente por CRISTO CEL. Dichas ofertas serán publicadas y comunicadas por FAMILY CEL y se considerarán vigentes únicamente durante el período y bajo las condiciones expresamente establecidas para cada promoción o plan.

En caso de discrepancia, prevalecerán las condiciones comerciales específicas publicadas por FAMILY CEL, mientras que los aspectos técnicos, operativos, regulatorios y de prestación del servicio continuarán sujetos a los lineamientos y políticas generales de CRISTO CEL.

Términos y condiciones

Los términos y condiciones que rigen los Servicios y/o Servicios Adicionales se encuentran detallados en el Contrato de Adhesión. En líneas generales, dichos servicios se contratan por tiempo indeterminado y sin plazos forzosos, lo que permite al Cliente darlos por terminados en cualquier momento, sin incurrir en penalidades y sin requerir autorización previa por parte del Proveedor. Sin embargo, es importante destacar que el Cliente deberá cumplir con todos los pagos pendientes relacionados con los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como con los pagos correspondientes al Equipo y los gastos adicionales derivados de exceder los límites establecidos para dichos servicios.

El Proveedor se compromete a brindar los Servicios y/o Servicios Adicionales cumpliendo con los estándares de calidad establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones, la normativa NOM- 184-SCFI-2018 y demás legislación y regulaciones aplicables. No obstante, es importante señalar que los Servicios y/o Servicios Adicionales pueden verse afectados por fallas externas que no son atribuibles al Proveedor, dado que el servicio de telecomunicaciones opera bajo una concesión y está sujeto a la regulación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como del IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones). Además, la infraestructura de red utilizada por el Proveedor es compartida y se encuentra fuera del control directo del mismo, lo que puede dar lugar a fallas causadas por factores imprevisibles o inevitables, ya sea de origen humano o natural.

El Cliente reconoce que pueden existir situaciones como una concentración inusual de usuarios, deficiencias en el estado de conservación del Equipo, señal de baja intensidad debido a su ubicación en zonas subterráneas o altitudes extremas, entre otros factores, que no deben considerarse como fallas atribuibles al Proveedor en la prestación de los Servicios.

- Descripción de Planes Tarifarios que presta FAMILY CEL

El proveedor ofrece los siguientes servicios:

Paquete Mini: 2GB – 7 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$75.00 MXN

Vigencia: 7 días

Datos incluidos: 2,048 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 2,048 MB, de los cuales 1,638 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 410 MB pueden utilizarse en roaming internacional dentro de redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Además, se otorgan 500 MB por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica.

Redes sociales incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter), con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 700 MB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico de RRSS establecidos para el territorio nacional y el roaming internacional.

Compartición de datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. Los datos disponibles para compartir corresponden a la cuota total contratada, incluyendo el tráfico de roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Asimismo, se otorgan 500 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se incluyen 250 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo individual, válidos para envíos nacionales, así como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo mensajes internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 125 SMS con las mismas condiciones. Este servicio no aplica a SMS con tarificación adicional.

Restricciones: Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Básico 5GB – 15 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$135.00 MXN

Vigencia: 15 días

Datos incluidos: 5,120 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 5,120 MB, de los cuales 4,096 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 1,024 MB pueden utilizarse en roaming internacional dentro de redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Además, se incluyen 500 MB por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica.

Redes sociales incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter), con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 1,500 MB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico de RRSS establecidos para el territorio nacional y el roaming internacional.

Compartición de datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. Los datos disponibles para compartir corresponden a la cuota total contratada, incluyendo el tráfico de roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Asimismo, se otorgan 1,000 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se incluyen 500 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo individual, válidos para envíos nacionales dentro del territorio mexicano, así como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo mensajes internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 250 SMS con las mismas condiciones. Este servicio no aplica a SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Escencial 2GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$135.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 2,048 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 2,048 MB ($\approx$ 2 GB), de los cuales 1,638 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 410 MB pueden utilizarse en roaming internacional dentro de redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Además, se otorgan 500 MB adicionales por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica.

Redes sociales incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook e X (antes Twitter), con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico de RRSS establecidos para el territorio nacional y el roaming internacional.

Compartición de datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. Los datos disponibles para compartir corresponden a la cuota total contratada, incluyendo el tráfico de roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Asimismo, se otorgan 1,500 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo individual, válidos para envíos nacionales dentro del territorio mexicano, así como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo mensajes internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 250 SMS con las mismas condiciones. Este servicio no aplica a SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Conecta 3GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$160.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 3,072 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 3,072 MB ($\approx$ 3 GB), de los cuales 2,496 para consumo dentro del Territorio Nacional y 576 MB pueden utilizarse en roaming internacional dentro de redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 128 Kbps para navegación nacional. Además, se otorgan 500 MB adicionales por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica.

Redes sociales incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook e X (antes Twitter), con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico de RRSS establecidos para el territorio nacional y el roaming internacional.

Compartición de datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. Los datos disponibles para compartir corresponden a la cuota total contratada, incluyendo el tráfico de roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Asimismo, se otorgan 1,500 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo individual, válidos para envíos nacionales dentro del territorio mexicano, así como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo mensajes internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 250 SMS con las mismas condiciones. Este servicio no aplica a SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Plus 4 GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$190.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 4,096 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 4,096 MB ($\approx$ 4 GB), de los cuales 3,277 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 819 MB pueden utilizarse en roaming internacional dentro de redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Además, se otorgan 500 MB adicionales por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica.

Redes sociales incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter), con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico de RRSS establecidos para el territorio nacional y el roaming internacional.

Compartición de datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. Los datos disponibles para compartir corresponden a la cuota total contratada, incluyendo el tráfico de roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Asimismo, se otorgan 1,500 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo individual, válidos para envíos nacionales dentro del territorio mexicano, así como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo mensajes internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 250 SMS con las mismas condiciones. Este servicio no aplica a SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Avanza 12GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$240.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 12,288 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 12,288 MB ($\approx$ 12 GB), de los cuales 9,830 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 2,458 MB pueden utilizarse en roaming internacional dentro de redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Además, se otorgan 500 MB adicionales por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica.

Redes sociales incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter), con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico de RRSS establecidos para el territorio nacional y el roaming internacional.

Compartición de datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. Los datos disponibles para compartir corresponden a la cuota total contratada, incluyendo el tráfico de roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Asimismo, se otorgan 1,500 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo individual, válidos para envíos nacionales dentro del territorio mexicano, así como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo mensajes internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 500 SMS con las mismas condiciones. Este servicio no aplica a SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Max 15GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$280.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 15,360 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 15,360 MB ($\approx$ 15 GB), de los cuales 12,480 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 2,880 MB pueden utilizarse en roaming internacional dentro de redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Además, se otorgan 500 MB adicionales por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica.

Redes sociales incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter), con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico de RRSS establecidos para el territorio nacional y el roaming internacional.

Compartición de datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. Los datos disponibles para compartir corresponden a la cuota total contratada, incluyendo el tráfico de roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Asimismo, se otorgan 1,500 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo individual, válidos para envíos nacionales dentro del territorio mexicano, así como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo mensajes internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 500 SMS con las mismas condiciones. Este servicio no aplica a SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Premium 24GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$310.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 24,576 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 24,576 MB ($\approx$ 25 GB), de los cuales 19,661 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 4,915 MB pueden utilizarse en roaming internacional dentro de redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Además, se otorgan 500 MB adicionales por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica.

Redes sociales incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter), con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico de RRSS establecidos tanto para el territorio nacional como para el roaming internacional.

Compartición de datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. Los datos disponibles para compartir corresponden a la cuota total contratada, incluyendo el tráfico de roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Asimismo, se otorgan 1,500 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se incluyen 750 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo individual, válidos para envíos nacionales dentro del territorio mexicano, así como para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo mensajes internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 500 SMS con las mis

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Ultra 35 GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$380.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 35,840 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 35,840 MB ($\approx$ 35 GB), de los cuales 28,672 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 7,168 MB pueden utilizarse en roaming internacional, disponibles en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Adicionalmente, se otorgan 500 MB por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica.

Redes sociales incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter), con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico establecidos tanto para el territorio nacional como para el roaming internacional.

Compartición de datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. La compartición está habilitada sobre la totalidad de la cuota disponible, incluyendo los datos destinados al roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. También se incluyen 1,500 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, el paquete ofrece 750 minutos para llamadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo individual, válidos para envíos nacionales dentro del territorio mexicano y para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 500 SMS adicionales con las mismas condiciones. No aplica para SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Ilimitado 50 GB – 30 días

Folio de registro IFT:

Costo: \$610.00 MXN

Vigencia: 30 días

Datos incluidos: 51,200 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 51,200 MB ($\approx$ 50 GB), de los cuales 40,960 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 10,240 MB pueden utilizarse en roaming internacional, disponibles en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Adicionalmente, se otorgan 500 MB por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica.

Redes sociales incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter), con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico establecidos tanto para el territorio nacional como para el roaming internacional.

Compartición de datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. La compartición está habilitada sobre la totalidad de la cuota disponible, incluyendo los datos destinados al roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. También se incluyen 5,000 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, el paquete ofrece 1,500 minutos para llamadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo individual, válidos para envíos nacionales dentro del territorio mexicano y para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 1,000 SMS adicionales con las mismas condiciones. No aplica para SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Anual Plus 4 GB – 12 meses

Folio de registro IFT:

Costo: \$2,090.00 MXN

Vigencia: 12 meses

Datos incluidos: 4,096MB

Datos:

La cuota total de datos es de 4,096 MB ($\approx$ 4 GB por ciclo), de los cuales 3,277 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 819 MB pueden utilizarse en roaming internacional, disponibles en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Además, se otorgan 500 MB adicionales por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica. La contratación cubre 12 meses continuos de servicio, con 11 renovaciones automáticas mensuales, en las cuales se reasignan los volúmenes de datos, voz y SMS.

Redes Sociales Incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter) con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico establecidos tanto para territorio nacional como para roaming internacional.

Compartición de Datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. La compartición aplica sobre la totalidad de la cuota disponible, incluyendo los MB utilizables en roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Asimismo, se incluyen 1,500 minutos por ciclo para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, el paquete ofrece 750 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo, válidos para envíos nacionales y mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 250 SMS adicionales bajo las mismas condiciones. No aplica para SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Anual Avanza 12 GB – 12 meses

Folio de registro IFT:

Costo: \$2,400.00 MXN

Vigencia: 12 meses

Datos incluidos: 12,288MB

Datos:

La cuota total de datos es de 12,288 MB ($\approx$ 12 GB por ciclo), de los cuales 9,830 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 2,458 MB pueden utilizarse en roaming internacional, disponibles en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Además, se otorgan 500 MB adicionales por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica. La contratación cubre 12 meses continuos de servicio, con 11 renovaciones automáticas mensuales, en las cuales se reasignan los volúmenes de datos, voz y SMS.

Redes Sociales Incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter) con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico establecidos tanto para el territorio nacional como para el roaming internacional.

Compartición de Datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering. La compartición aplica sobre la totalidad de la cuota disponible, incluyendo los MB utilizables en roaming internacional.

Voz:

El servicio incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. No aplica para servicios de tarificación adicional. Asimismo, se incluyen 1,500 minutos por ciclo para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, el paquete ofrece 750 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países.

SMS:

El servicio incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo, válidos para envíos nacionales dentro de México y mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 500 SMS adicionales bajo las mismas condiciones. No aplica para SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto empaquetado es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS. No aplica para servicios de tarificación adicional.

Paquete Anual Premium 24 GB - 12 meses

Folio de registro IFT:

Costo: \$2,790.00 MXN

Vigencia: 12 meses

Datos incluidos: 24,576 MB

Datos:

La cuota total de datos es de 24,576 MB ($\approx$ 24.5 GB por ciclo), de los cuales 19,661 MB aplican para consumo dentro del Territorio Nacional y 4,915 MB pueden utilizarse en roaming internacional, disponibles en redes de Estados Unidos de América (EUA) y Canadá. Este paquete no incluye consumo excedente a velocidad reducida; en caso de aplicarse, la velocidad máxima será de 512 Kbps para navegación nacional. Además, se otorgan 500 MB adicionales por ciclo individual para acceso a la URL de soporte al usuario, sujeto a viabilidad técnica. La contratación cubre 12 meses continuos de servicio, con 11 renovaciones automáticas mensuales, en las cuales se reasignan los volúmenes correspondientes de datos, voz y SMS.

Redes Sociales Incluidas:

El uso de redes sociales contempla WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X (antes Twitter) con uso ilimitado dentro de México. En EUA y Canadá, el servicio incluye únicamente WhatsApp y Telegram, con un límite de 3 GB por ciclo individual. Los datos utilizados en estas plataformas forman parte de los límites máximos de tráfico establecidos tanto para territorio nacional como para roaming internacional.

Compartición de Datos:

Este paquete permite compartir datos con otros dispositivos mediante la funcionalidad de Hotspot o Tethering, incluyendo los MB utilizables en roaming internacional.

Voz:

Incluye llamadas ilimitadas entre usuarios de la Red Altán dentro de México. También ofrece 1,500 minutos por ciclo individual para llamadas salientes hacia otros operadores móviles nacionales y para llamadas internacionales (LDI) con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, el paquete ofrece 750 minutos para llamadas realizadas desde EUA o Canadá hacia México, EUA o Canadá, así como para llamadas entrantes en dichos países. No aplica para servicios de tarificación adicional.

SMS:

Incluye mensajes SMS ilimitados por ciclo, válidos para envíos nacionales dentro de México y para mensajes enviados desde EUA y Canadá hacia México, EUA o Canadá, incluyendo LDI con destino a EUA y Canadá. En roaming internacional, se otorgan 500 SMS adicionales bajo las mismas condiciones. No aplica para SMS con tarificación adicional.

Restricciones:

Este producto es exclusivo para dispositivos móviles compatibles con la Red Altán que soporten servicios de voz y SMS.

En el caso de que el Cliente realice una recarga en cualquiera de los planes mencionados anteriormente, el tiempo máximo de reflejo de dicha recarga será de 30 minutos. Si el Cliente/Usuario realiza recargas adicionales después de la principal, FAMILY CEL no está obligado a reembolsar las recargas posteriores realizadas por el Cliente/Usuario. No obstante, FAMILY CEL evaluará cada caso individualmente para determinar si es aplicable el reembolso.

Las tarifas son mensuales e incluyen impuestos, y se encuentran debidamente registradas ante el IFT. El Proveedor enviará mensualmente al Cliente su estado de cuenta, pero el Cliente también podrá consultarlo a través del Portal de Internet del Proveedor, FAMILY CEL o el Centro de Atención Telefónica. El estado de cuenta detallará el saldo adeudado por cada uno de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como los gastos adicionales en caso de exceder los límites correspondientes.

El Cliente tiene un plazo de 7 días naturales, a partir de la fecha en que se le ponga a disposición su estado de cuenta, para realizar el pago correspondiente a su plan tarifario. En caso de que el Cliente haya autorizado el cargo recurrente y/o automático de los Servicios y/o Servicios Adicionales mediante tarjeta de crédito o débito, el Proveedor estará autorizado para cargar el monto total del estado de cuenta antes de la fecha límite de pago. El Cliente tiene la opción de solicitar la facturación de los Servicios y/o Servicios Adicionales a través del Centro del Portal de Internet del Proveedor, FAMILY CEL o por correo electrónico, siempre y cuando proporcione los datos fiscales correspondientes.

POLÍTICA DE USO JUSTO

¿Qué es la política de uso justo?

La Política de Uso Justo (PUJ) se refiere a la regulación en la velocidad de descarga que se aplica a los paquetes de navegación, durante la vigencia de las recargas realizadas (en contrataciones prepago) a través de los servicios proporcionados por FAMILY CEL. Esta regulación se activa una vez que se alcanza el umbral de transferencia de información mensual o durante la vigencia de la recarga, respectivamente. Es importante destacar que esta política no implica restricciones en el acceso a la información.

Objetivo

La Política de Uso Justo tiene como objetivo reducir el riesgo de afectar la calidad de los servicios al evitar que la red se sature y sea menos eficiente debido a una alta demanda total de tráfico.

¿Cuándo se aplica?

En caso de que el usuario alcance los GB establecidos en el plan durante el mismo mes de servicio, se aplicará una política de uso justo que reducirá la velocidad de transferencia a 512 kbps. Esta reducción de velocidad no impide el acceso a las aplicaciones, ya que se otorgan GB adicionales, dependiendo del plan contratado, para seguir navegando a 512 kbps. La Política de Acceso Justo NO restringe el acceso a los contenidos o información, sino que simplemente disminuye la velocidad de transferencia. Para más información, se recomienda visitar la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Tarifas

Es relevante destacar que todos los planes de FAMILY CEL están sujetos a la Política de Uso Justo, lo cual implica que la velocidad máxima de navegación aplicable puede consultarse en el visor de tarifas del Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Todas las tarifas que FAMILY CEL ofrece están debidamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y puedes acceder a esta información en el siguiente enlace: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

Minutos y Mensajes de Texto (SMS)

Los minutos y mensajes de texto (SMS) están disponibles para los usuarios según el paquete de beneficios que hayan adquirido, y podrán utilizarlos durante su periodo de vigencia. Una vez agotados, el usuario deberá adquirir un nuevo paquete de beneficios o esperar hasta la renovación en el caso de paquetes con una vigencia superior a 1 mes. Además, los paquetes de beneficios también incluyen una asignación de minutos y SMS para su uso en Estados Unidos y Canadá sin ningún cargo adicional.

Usos Prohibidos

Los usuarios tienen el derecho de utilizar los servicios adquiridos de la misma manera que lo harían en condiciones residenciales normales. Sin embargo, FAMILY CEL tiene el derecho de suspender la línea del usuario, incluso si tienen un paquete de beneficios activo, si se detecta la realización de ciertas actividades prohibidas, que incluyen:

- Uso irregular de llamadas, SMS y datos, lo cual implica que se presume que el usuario está utilizando el servicio para actividades comerciales como centros de atención telefónica, envío masivo de mensajes de texto, cibercafés u otros fines similares.
 - Cualquier esquema de uso del servicio que no se ajuste a un uso residencial.
 - Uso del servicio con fines de comercialización, venta o reventa a terceros sin autorización del Instituto y en incumplimiento de las leyes aplicables, como la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
1. Uso de medios automáticos para manipular el servicio o infringir cualquier ley, reglamento o derechos de propiedad intelectual de terceros.

La línea se podrá reactivar una vez que el usuario demuestre el cese de las actividades antes mencionadas. Para obtener más información, se recomienda consultar el Contrato de Adhesión.

Condiciones generales de uso para Datos incluidos en el Límite Máximo de Tráfico de Redes Sociales “RRSS”

Whatsapp®

a) Incluye: envío de mensajes de texto; envío de notas de voz; envío de fotos, videos y archivos; descargar o guardar fotos y videos; envío de contactos de la agenda; recibir notificaciones desde la aplicación; compartir una ubicación propia; y consultar ubicación de cualquier contacto.

b) No Incluye: la carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial; compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial; el redireccionamiento a cualquier link o URL externo a la aplicación oficial; el servicio de llamadas de voz y video llamadas; la transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real; compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real; y cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada como incluida.

Facebook®/Messenger®

a) Incluye: 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 a través de Messenger®; compartir imágenes a través de Messenger®; recibir notificaciones a través de las aplicaciones oficiales de Facebook®; y consultar la ubicación de cualquier usuario.

b) No Incluye: la carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales; la reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde la aplicación de Facebook® o utilizando otras aplicaciones; el 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; la 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; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Instagram®

a) Incluye: 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”); y publicar y reproducir historias (“Stories”).

b) No Incluye: la 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; la transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador; el 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; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Snapchat®

a) Incluye: 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”); y reproducir “Historias” o “Memorias”.

b) No Incluye: la 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; la transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador; el 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; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Twitter®

a) Incluye: 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; y compartir ubicación.

b) No Incluye: la carga y descarga de fotos en aplicaciones distintas a la oficial; la reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, desde la aplicación de Twitter® o utilizando otras aplicaciones; el 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; la 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; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Uber®

a) Incluye: ingresar a la aplicación y solicitar un servicio de transporte; seguir el trayecto del conductor que va en camino a recoger al usuario del servicio y hasta que llegue a su destino final; consultar y actualizar los métodos de pago; consultar el histórico de viajes realizados, así como, promociones vigentes que se encuentren almacenadas dentro de la aplicación; Envío de mensajes de texto entre el usuario y conductor desde la aplicación; creación de perfiles familiares; calificación del servicio. Lo anterior aplica tanto para los usuarios como para los conductores y en las aplicaciones de Uber, Uber Lite y Uber Eats.

b) No Incluye: Descargar la aplicación UBER; cualquier contenido (imagen, audio, video o audio y video asociado) almacenado fuera de la aplicación UBER®, aún y cuando éste haya sido consultado a través de la aplicación. Por ejemplo: listas de reproducción de música (Spotify, Deezer, Pandora etc.), contenidos de otras redes sociales no incluidas las Redes Sociales del Producto contratado, y las llamadas realizadas al conductor o al usuario marcando desde la aplicación; envío de código promocional generado por la aplicación hacia otros contactos; cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida. No aplica para el uso de la aplicación de conductores llamada “UBER DRIVE”.

Lo anterior aplica tanto para los usuarios como para los conductores; cualquier acceso a ligas externas o desde enlaces alternos, llamadas de voz IP o video llamadas realizadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, etc., a través de las redes sociales se contabilizará como consumo adicional y se descontará de los MB/GB incluidos en el Producto contratado.

Promoción Portabilidad

Únicamente para los Productos activados por portabilidad. Se considera como portabilidad a aquellos Usuarios Finales (UF) que cambian de cualquier operadora del mercado a la red de algún Cliente de Altán, conservando su número de teléfono o DN (este proceso se conoce como PORTIN).

Para otorgar este beneficio, las portabilidades entrantes (PORT IN) deben corresponder a Usuarios Finales de prestadores de servicio de telecomunicaciones que no sean Clientes de Altán.

1. Bono de Datos

Se asignará temporalmente un bono promocional de datos que le otorgará más Gigas al Usuario Final (UF), este beneficio se otorgará durante 12 meses (365 días) a las portabilidades realizadas con los productos participantes, siempre que se realicen durante la vigencia de la promoción. Luego de estos 12 meses (mes 13 en adelante) el Usuario Final tendrá la capacidad original de la oferta.

Se le otorgará el doble de Gigas de la cuota de Datos de la oferta comprada por el Usuario Final en el producto de 30 días en los paquetes de 2G, 24G, 35G, Y 50G

Así mismo se otorgará el triple de Gigas de la cuota de Datos de la oferta comprada por el Usuario Final en los paquetes de 4GB y 12GB. El Bono de Datos se podrá utilizar para navegación libre a nivel nacional dentro del Ciclo Individual del Producto contratado.

Al realizar un cambio de oferta de menor valor en renovación automática y cambio de oferta en pago anticipado o de estatus a "suspendido" el UF perderá el beneficio.

Vigencia de la promoción: entendido como el periodo en el que estarán disponible la promoción para la suscripción de los Clientes, será desde el **1° de febrero del 2026 hasta el 31 de Octubre del 2026.**

Promoción Rollover - Domiciliación

Se otorgan dos beneficios:

1. La posibilidad de transferir la Cuota de Datos no utilizados durante un Ciclo

Individual al siguiente.

- El Usuario Final debe contar con una oferta activa y vigente.
- Aplica para activaciones (altas) y recargas (compras) a partir del 1° de enero del 2026.
- Para ofertas Multiactivables (MA), el Usuario Final debe de realizar una recarga (compra), con una oferta participante de igual o mayor valor, previo al vencimiento del Ciclo Individual de la oferta actual.

2. Gigas (GB) adicionales a quienes domicilien sus pagos en ofertas

Multiactivables.

Los Usuarios Finales que tengan el servicio de telefonía con cargo domiciliado directamente con algún operador de la Red Altán podrán recibir Gigabytes (GB) adicionales, siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:

- Aplica para activaciones (altas) y recargas (compras) a partir del 1° de enero del 2026.
- El Usuario Final debe contar con una oferta Multiactivable activa y vigente
- El beneficio podrá ser otorgado al Usuario Final hasta en un periodo de 72h posteriores a la activación de la línea.

Vigencia de la promoción: entendido como el periodo en el que estarán disponible la promoción, el cuál será desde su registro ante la CRT **hasta el 31 de Octubre del 2026.**

Promoción Mundial

Bono de datos

El cual consiste en la asignación de un 100% adicional de datos (GB), para las aplicaciones de TikTok y YouTube, así como las siguientes plataformas de difusión de contenido: VIX y Vectormax.

El bono se otorgará sobre las activaciones y recargas que se realicen durante la vigencia de la promoción.

Aplica para Activaciones y Recargas con paquetes de 2GB, 4GB, 12GB, 24GB, 35GB, 50GB

Esta promoción podrá combinarse con otras promociones dentro del periodo de vigencia.

Los Datos incluidos dentro de los productos participantes en el Bono de Datos, no serán acumulables entre distintos Ciclos Individuales.

Vigencia de la promoción: Entendido como el periodo en el que estará disponible la promoción, el cual se considerará desde el **3 de junio del 2026 hasta el 31 de julio del 2026.**

Validación de Identidad para movimientos en línea

A partir del **1 de mayo de 2026**, FAMILY CEL implementará un proceso obligatorio de validación de identidad para cualquier solicitud de movimiento relacionado con la línea del usuario,

- Reemplazo de SIM o eSIM (costo de \$50).
- Cambio de titular (siempre y cuando la vinculación este a nombre de la persona)
- Cualquier consulta o movimiento relacionado con la línea

Para poder procesar dichas solicitudes, el usuario deberá proporcionar la siguiente información y documentación:

- * Correo electrónico registrado en la aplicación
- * Nombre completo del titular de la línea
- * Clave Única de Registro de Población (CURP)
- * Fecha de la última recarga y el medio por el cual fue realizada
- * Fotografía legible de identificación oficial vigente (INE)
- * Escrito libre solicitando el movimiento requerido en su línea

El escrito deberá contener de manera obligatoria:

- * Nombre completo del titular
- * Firma autógrafa
- * Fecha de la solicitud

Esta medida tiene como finalidad proteger la identidad del usuario, prevenir usos indebidos y reforzar la seguridad en la gestión de las líneas.

FAMILY CEL se reserva el derecho de no procesar cualquier solicitud que no cumpla con los requisitos anteriormente establecidos.

.

Recargas a través de OpenPay

A partir de ahora, en FAMILY CEL, ponemos a disposición de nuestros usuarios una nueva opción para realizar recargas de manera más fácil y accesible.

Las recargas podrán efectuarse a través de la plataforma OpenPay, lo que permite a los usuarios contar con múltiples opciones de pago en establecimientos cercanos, así como diversos métodos electrónicos disponibles.

El uso de este servicio está sujeto a la disponibilidad de los puntos de pago participantes y a las condiciones establecidas por OpenPay. Cristo Cel no se hace responsable por fallas, retrasos o inconvenientes derivados directamente de la plataforma de pago externa.

Al utilizar este método de recarga, el usuario acepta los términos y condiciones aplicables tanto de Cristo Cel como de OpenPay.

Aquí te mostramos los pasos a seguir para utilizar OPENPAY

1. Ingresa a la pagina de Cristo Cel <https://port.cristocel.com/>
2. Ingresa tu numero de teléfono
3. Elige la opción, Recargar Saldo
4. Elige tu paquete
5. Elige la opción PAGAR CON PAYNET
6. ¡¡LISTO!! Te arroja tu código de barras
7. Ingresa a esta liga para ver los establecimientos mas cercanos. <https://www.paynet.com.mx/mapa-tiendas/index.html>
8. Acude a tu establecimiento y comenta que deseas realizar un pago por medio de PAY NET
9. Proporcionale tu código de barras y listo, tendrás tu recarga abonada.

O bien, si ya estas registrado en la Web,

1. Inicia tu sesión igual que en tu App e ingresa tus datos.
2. Elige tu paquete y la opcion de Pago con PAY NET

DISPONIBLE TAMBIEN EN TU APP