

B'AJ AB'U TZIMAL TI KOLB'AL ETZ TI IQ'A X'AOL B'AMB'E TELECOMUNICACIONES

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Lengua: Ixil

1. AX LA CH'AON Tal la j'ajb'atz b'a paquete, plan, tarifa kam la ch'ota ye lax la yalulax.



1. LIBERTAD DE ELEGIR Tienes derecho de elegir el servicio, el proveedor y el equipo o dispositivo que desees contratar, paquete, plan o tarifa y forma de pago en prepago o pospago. El proveedor no te puede obligar a contratar servicios o productos adicionales.

2. LA OKAS YOL J'anq'al la ch'oa planes paquetes k'am y x'aone internet saldo y vigencia oyamal ti x'akta tuch tach'b'al ix'i.



2. ACCESO A LA INFORMACIÓN Tienes derecho a que te informen las tarifas, planes y/o paquetes de los servicios, sus características, las velocidades mínimas de internet garantizadas, tu saldo y su vigencia de manera gratuita, tu consumo exacto con fecha y hora de corte de manera gratuita.

3. SAJ B'AN ELA Y b'atz y yolb'al mus naal b'atz at tiul contrato b'anel tuuch'e b'i.



3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS El contrato y su carátula deben estar en idioma español, con caracteres legibles a simple vista y contener el objeto del contrato, las principales características del servicio contratado y las condiciones. El contrato solo puede ser modificado con tu consentimiento.

4. J'AJKA A TERMINAL La uch'i la j'aka etz equipo terminal j'axa a b'u tan requisito ti tab'ile a ch'oa b'i j'amil, b'ax'a.



4. DESBLOQUEO DE TERMINAL Tienes derecho a 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 o de financiamiento.

5. IQ'O MAL Y NÚMERO TAN La j'alpu' oyamal tan compañía kolb'a número b'a j'at ab'i sti ob'al q'i ech'e la ala.



5. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número. La portabilidad se debe realizar durante las 24 horas siguientes a tu solicitud o dentro de los siguientes 5 días hábiles, si así lo decides.

6. U TERMINAL B'I CH'AKB'AL La uch'i la talsee ti u equipo terminal ub'a b'an ti b'amb'ele ti x'akta y b'anil 90 q'i.



6. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS Tienes derecho a que el proveedor te informe si el equipo terminal se encuentra homologado y si es apto para la prestación de sus servicios. Con respecto a la garantía, tienes derecho a que el equipo terminal que te proporcione el proveedor cuente con una garantía no menor a 90 días naturales.

7. LA OKAX T'E LA TOQ'OX AX La ob'i t'e ub'a aq'on banetz.



7. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN derecho a que, cuando lo solicites, los proveedores cuenten con equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad.

8. LA KOLB'A B'I Kolox a b'i x'aol ti comunicaciones. Tuch ab'i la chocox ax la taqsee, la tal see ax kush la otzaj'in la q'ul yol a proveedor ti k'ayil servicio kamaj kustu.



8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD Tienes derecho a la protección de tus datos personales y de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen; el proveedor tiene que poner a tu disposición el Aviso de Privacidad. Solo con tu consentimiento podrás recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios o productos, así como publicidad de terceros.

9. B'AN CALIDAD U NEUTRALIDAD La q'ul a servicios calidad, a b'anikolax a IFT. At b'anil see ye la oki y tila yoq'ax y la q'ol ab'i.



9. CALIDAD Y NEUTRALIDAD DE LA RED Tienes derecho a recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT. Tienes derecho a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine contenidos, aplicaciones o servicios y a que se preserve tu privacidad y la seguridad de la red.

10. B'AL LU UU Taq'ax see intoyasee ti medios a factura ti cuenta recibo na baan ti equipos.



10. FACTURACIÓN Tienes derecho a que tu proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, a través de medios físicos o electrónicos: factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos.

11. ELAQ'A TZEX'IL CH'II LA J'AX At b'anil see la x'och ti elaq'a ti equipo la jaal ti yasale' ti servicio bloqueo al b'en 911 yab'iletza.



11. ROBO Y EXTRAVÍO – SERVICIO DE EMERGENCIA Tienes derecho a acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI, solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI. También puedes acceder gratuitamente al número de emergencia 911, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada o mensaje para ser auxiliado.

12. LA ELA UB'A B'AB'E La tu 24 horas tul q'i la yalon a'x b'aj ch'aa yolone b'al 60 segundos y u x'ochb'al ilix'i b'aj olab'al q'i.



12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR Tienes derecho a acceder gratuitamente las 24hrs del día, todos los días de un sistema de atención telefónica del proveedor y cuando elijas hablar con un representante tienes derecho a que el tiempo de espera no exceda de 60 segundos. Y, las quejas deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 15 días naturales.

13. U TELEVISIÓN CH'OELE y la uch'i ub'a ela ch'aa aax la alon cam nasa.



13. TELEVISIÓN DE PAGA Tienes derecho a recibir gratuitamente los canales de TV abierta, así como, al bloqueo del contenido o servicios que solicites.

14. AT COLB'AL TII, INQ'A, XAOL Instituciones tii x'och'ax'e b'atz Instituto Federal de Telecomunicaciones tiu b'a yeb'an taq'on ni b'ane.



14. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por fallas en la calidad de los servicios o incumplimiento de los operadores.



www.ift.org.mx



#SoyUsuario