

YUNAL YET NIOJ IB'AL YET ANIMA CHI K'ANON MAN SAB'EAL MAN NAT AB'EB'AL

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

Lengua: AKATEKO

1. JAJB'ILACH YIN CHA SIK'LEY. Ey ja walon ja sik'len jun k'anb'al, jun ch'aoní yetoj ja ch'en mak'al k'anob'al junoj cha woche cha mana, jantaj yul mak'al eyet cha wa'stol katu'b'ain. Jun ch'aoní k'am chi sque'yalon each ja manon junoj xa txoj tzetal.

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. YOK YIN AB'IX. Eyach ja walon ja k'anon ab'ix yin eytet stol, set stol mak'al jun ne stol ja k'anob'al, quilon yokí, jantaj yip nioj szelanil yin ak' k'anob'al, yul yetoj sab'eal sk'ual, yin cha k'aneytoj chiok apnoj sk'ual yetoj sb'isil sk'ual katu' sab'eal chi k'uple eloj.

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. ALB'AL JICHAN YALONÍ, SYELALIL YETOJ SLANOB'AL. Jun alb'al yetoj sb'ab'el yunal sowalil eok yin sti' mosó, yin jichan quilon aj tzi'b'il sal quilon aj katu' sawalil eok yelokapnoj jun alb'al, man caw yili yoki yet jun alb'al yetoj yaloní. Ta tol jeach cha wala chi sque' sk'exi el yib'an Jun alb'al yin na nab'al.

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. CHI B'UTLEY TANOJ SMASANIL. Eyach cha waloní yin chi b'utley tan ja ch'en ab'eb'al yin saab'eal k'am yoqueb'sk'anon junoj xa jun ja walb'al, yet chi tanok'apnoj sk'ual ja k'anoní mak'al toob'il xa mak'al chi lawi sk'ual yapniaj sk'anb'al mak'al stolb'aniokoj.

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. YIOK APNOJ SB'ISIL CH'EN JA AB'EB'AL. Chi sque' ja k'exb'ani yin saab'eal yechel katu' cha wik'al sb'isil junoj xa ch'en ja ab'eb'al.

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. CH'EN TXOMB'EAL YETOJ YUNAL. Ey ya wok ja k'anlení tet jun chi txononí chaloní ta tol ch'en ch'en txomb'eal ma tol lanch'en katu' eok ch'en yin yechel yin sk'anley. Yetoy yin yunal, ey wok yin yalantoj yox tx'awil ja k'exb'ani ch'en na ch'en xomb'iel each.

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. YOKB'AL KATU' K'AM KAJB'AL. Ey ya wok yin, yet cha k'ana, man chi txononí ey ch'eneb'txomb'eal yetoj smasanil watxilal ku jajoní.

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



8. ILB'IL JA B'I YETOJ K'UB'AB'IL. Ey ya wok sk'ub'neb ja b'l, k'am chi sque' yantoj jeb' tet junoj xa anima, jun chi txononí sawalil chal each ta tol k'ub'ab'il ja b'iyu. Ta jachta ja wala yin na nab'al ja chaon ab'ix yet jun txomwom yin chaltej tzet each, yetoj pax k'al junoj elaw ab'ix yet junoj xa anima.

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. WATX'ILAL YETOJ SA'ALIL YECHEL. Ey ya wok ja chaon watxil k'anob'al yin yalon yin tzi'b'ob'al yu jun IFT.

Jun chi txonon each k'am yok yaloní, yaon ok yet, mak'al yiloní, yaoneltoj mak'al skajoeltoj ja k'anob'al, yiloní jaton ja watxilal ja k'ui yetoj ja k'anon ch'en ab'eb'al.

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.



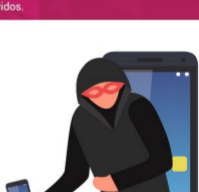
10. YUNAL STOL. Ey ya wok yin jun txomwom chaon each yin sab'eal, yin xolilal, yin sjunal mak'an yin yechel yul ch'en ak' k'anob'al: yunall, yok yunal ja tumin, junal mak'al yilb'al ja k'anon k'anb'al nat ab'eb'al yetoj, yin tol, man ch'en txomb'il xa.

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. ELK'AN YTOJ K'EYB'AL - K'ANB'AL YET SOWALIL. Ey ya wok yin ja jajoní junoj ja k'anob'al yin walon sk'eybal ch'en ja ab'eb'al matol yet kab'neito dzib'ibil ch'en, jalney katu'chi k'upneley el each yin yechel, yetoj k'ál yin dzib'il IMEI. Yetoj pax k'al ja waonok junoj ab'ix ta tol sowalil yin 911, yin chaoní yetoj yiloní b'eytu'kaonach yin na ab'ix katu'ja xhilonéb'.

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. SAAB'EAL K'ANOB'AL YU JUN CHI TXONONPI. Ey ya wok ja k'anon smasanil k'ual ab'ab'i l, smasanil k'ual jajib'il sk'anob'al ta tol cha sik'le yin ch'en ab'eb'al yet jun chi txononí ey ja wok ja wexhb'ani asat yoxk'al (60 segundos). Yetoj pax k'al ja b'a yin ja wil le k'am ch'ek'toj yin ox'lajoneb' k'ual.

12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR Tienes derecho a acceder gratuitamente las 24hrs del día, todos los días de a 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.



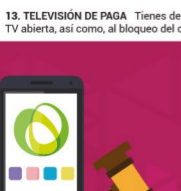
13. TOB'IL ILOMB'AL Ey ja wok ja chaoní yin sab'eal yechel ch'en ilomb'al, kaxka, ja k'umpax k'al eloj junoj ja yechel yin ja k'anon eloj.

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. SK'UAMB'AL SNAIL YAW. Ey ya wok ja txoxoní junoj ja waloní sk'aal Instituto Federal yet YechelK'aneb'al yin ta tol k'am chi sijé ja k'anon chen ja ab'eb'al.

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