

IJUÑILEL LAÑTYAL DERECHOTYAK TYI TYOJLEL PEJTYELEL LAKPI'ÄLOB MUK'BÄ IK'ÄÑOB JIÑI SERVICIOS PÚBLICOS ICHA'ÄÑ TELECOMUNICACIONES.

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

Lengua: CH'OL

1. LAKBAJÑE YAJKAÑ añ aderecho cha'añ mi ayajkañ jiñi servicio, majki mi ichoñbeñety yik'oty jiñi equipo o dispositivo muk'bä kajel ak'añ, paquete, plan o jayp'ej mi kaj atyoj, yik'oty bajche' mi kajel atyoj tyi ñaxañ o tyi wi'il. Jiñi proveedor mach yom ixik'beñety ach'am o amañ yañbatyabä machbä awom.

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 postpago. El proveedor no te puede obligar a contratar servicios o productos adicionales.



2. IK'ÄÑOL JUJUNCHAJP ISUJMLEL Añ aderecho cha'añ mi ak'än ityojlyak jujunchajp jiñi plan yik'oty paquetes wolibä asu'beñtyel, bajche' yilalyak, mi orajäch mi ichuk jiñi internet, mi muk'äch kaj iyäk'eñety amajtyañ k'el jayp'ej saldo añ acha'añ yik'oty jala mi ijilel, jayp'etyak mi ajisañ yik'oty chuki tyi tsik yik'oty iyorañel mi ijilel.

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. TY'ÄNTYAK CHE' MUK'IX KAJEL ACH'ÄM, YOM WEÑ SU'BI'BIL, UTS'ATY TYI CHAJPÄNTYEL YIK'OTY JUNLAJAL MI ICH'ÄMOÑLA TYI ÑUK. Ijuñilel muk'bä kajel atyaj pejtyelel yik'oty ipaty ts'ijbu'bil tyi kaxlañ ty'añ, añ ik'änol yom chuki ts'ijbu'bil ya'i yik'oty ya'i yom yäl isujmlel chuki woli ach'am o mañ majlel, bajche' yilalyak jiñi servicio yik'oty bajche' tsa' ajak'ä ach'am. Muk'äch imejlel tyi tyoj-esañtyeltyak jiñi juñ mi jatyetyäch mi awäk' aty'añ.

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. IK'ÄÑOL EQUIPO YIK'OTY YAÑTYAKBÄ ICHIPELEL añ derecho acha'añ mi ak'ajtyiñ yik'oty mi ak'añ jiñi equipo yik'oty yañbätyak achip, ma'añik mi atyoj yik'oty mach yom käläxix ijuñilel che' mi ak'ajtyiñ kojachix junk'ej juñ baki woli ak'ajtyiñ iliyi, jiñtyo che' tsa'ix k'oty ijiñi'bal jiñi contrato o tsa'ix alaj ñaxañ tyojo.

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. IK'EXTYÄNTYEL NÚMERO TELEFÓNICO Añ derecho acha'añ mi amajtyañ k'extyañ abä tyi compañía telefónica yik'oty ik'änol jiñjachbä número acha'añ. Jiñi k'extyayaj yom mi iyujtyel che'bä tsa'ix ñumi junp'ej k'iñ che' tsa'ix ak'ajtyi o mi jatyety awom jiñtyo mi imejlel che' tyi ijop'ejlel k'iñ.

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. ICHAJPTYAK E'TYIJIBÄLTYAK YIK'OTY IGARANTIALEL añ aderecho cha'añ jiñi proveedor mi isu'beñety mi weñäch jiñi equipotyak chuki mi kaj ak'añ tyi tyojlel jiñi servicio muk'bä yäk'eñety. Ixku igarantialel, añ aderecho cha'añ pejtyelel chuki woli awäk'eñtyel mach yom ju'beñ lujunp'ej ijok'al k'iñtyak cha'añ mi ak'el mi weñ.

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. JUNLAJAL LAKTYAJ LAJK'ÄÑ YIK'OTY MACH YOM JIÑI TS'ALEÑTYEL Añ aderecho cha'añ mi ak'ajtyiñ yik'oty xchoñolelob jiñi equipotyak much'äkbäkaj imejlel ak'añ

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



8. IK'ÄNTYÄLTYEL AK'ABA' YIK'OTY AKUXTYÄLEL. Añ aderecho cha'añ mi iweñ k'äntyäntyel ak'aba'tyak yik'oty pejtyel ty'añ tyi atyojlel yik'oty chukityak mi ak'añ apejkañtyak yaño'bä; majch mi iyäk'eñety servicio yom ipäsbeñety jiñi Aviso de Privacidad. Mi jatyetyäch mi awäk' aty'añ jiñi proveedor mi mejlel ipäyety cha'añ mi isub' yañbätyak servicios o chukityak mi ichoñ, yik'oty mi imejlel ipäs yañtyakbä.

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. IK'ÄNTYÄLTYEL AK'ABA' YIK'OTY AKUXTYÄLEL. Añ aderecho cha'añ mi iweñ k'äntyäntyel ak'aba'tyak yik'oty pejtyel ty'añ tyi atyojlel yik'oty chukityak mi ak'añ apejkañtyak yaño'bä; majch mi iyäk'eñety servicio yom ipäsbeñety jiñi Aviso de Privacidad. Mi jatyetyäch mi awäk' aty'añ jiñi proveedor mi mejlel ipäyety cha'añ mi isub' yañbätyak servicios o chukityak mi ichoñ, yik'oty mi imejlel ipäs yañtyakbä.

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. IJUÑILEL CHE' MI ATYOJ añ aderecho cha'añ jiñi proveedor mi majtyañ ak'eñety ijuñilel chuki woli atyoj, ya' yom isu'b jujunchajp chuki woli atyoje', mi mejlel iwech ak'eñety o mi mejlel ichokbeñety majlel jiñi: factura, estado de cuenta, recibo o ijuñilel cha'añ tsa'äch atyojo jiñi servicios icha'añ telecomunicaciones yik'oty, mi añ ja'el, yañbätyak chukityak tsa' k'ajtyi.

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. IXUJCH'ÄNTYEL YIK'OTY ISAJTYEL - IK'ÄÑOL SERVICIO CHE' ÄÑ WOKOL añ a derecho cha'añ mach wokolik mi asu'b mi tsa' xujch'ibeñtyiyety o mi tsa' asätyä jiñi equipo yik'oty mi mejlel asu'b ichajpäntyel yañbä jiñi IMEI, mi mejlel ak'ajtyiñ its'ojkel o iyäjpel jiñi servicio, yik'oty che' bajche' bloqueo o iyäjpel jiñi IMEI. Mi mejlel amajtyañ k'añ jiñi 911 mi tsa' atyaja wokol, jiñäch mi kajel ipäs baki añety che' mi ak'añ tyi ty'añ o che' mi achok majlel ts'ijbu'bilbä ty'añ cha'añ mi akolyäntyel.

11. ROBO Y EXTRAÍO - 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. MACH YOM ATYOJ CHE' MI APEJKAÑ APROVEEDOR añ aderecho cha'añ mi amajtyañ k'añ bakijach oraj tyi jujunp'ej k'iñ jiñi päyoñel cha'añ akolyäntyel tyi tyojlel jiñi proveedor yik'oty che' mi ak'ajtyiñ apejkañ juñtyikil x-e'tyel icha'añ, añ aderecho cha'añ mach käläx jal mi apjityañ ajak'beñtyel uxk'aljach segundo yom . Yik'oty, pejtyelel jiñi su'boñel tyi ityojlel machbä weñ tsa' ak'ele mach yom mi iñusañ jo'lujunp'ej k'iñ mi ajak'beñtyel o mi chajpäntyel.

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. TYOJBILBÄ TELEVISIÓN añ aderecho mi amajtyañ ch'am ak'el canaltyak icha'añ TV abierta, yik'oty ja'el, mi mejlel amäktyañ chu'butyäk mi ipäs yik'oty servicios muk'bä ak'ajtyiñ.

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. KÄNTYAYAJ TYI TYOJLEL AÑO'BÄ YE'TYEL TYI YUMÄL añ a derecho mi awotsañ aty'añ mi añ chuki mach weñ woli iyujtyel mi ak'el, ya' mi awotsañ tyi Instituto Federal de Telecomunicaciones mi mach weñik jiñi servicios o mi ma'añik woli iweñ melo'b ye'tyel mi ak'el.

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