

YUMAL JANTAK MACHONH AY KALAN KIK KOLOLON YET' K'EN ALUM AB'IXTIK.

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

Lengua: CHUJ

1. LIBRE KOSIK'LANI. Ay halan hik hasik'lan jun munlajel chi', winh chonhwajum yet' jantak syamk'ab'il, tas tz'aj stupchaji, tom ayokto ma k'o'janh k'olal. Hawinh chonhwajum maxyal laj hach yixtan eli, hatupan junokxo makanh.

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. LIBRENHEJ HASAYAN ELTA AB'IX. Ay halan hik yalji t'ayach jantak stupji, jantak makanhil smunlaji, tastak yaji, jantak sjelanil tzanh internet, tom ayto hiko, jantakto ay nab'anhej, jantakxo slajwi hu'uj, sk'uhal yorahil ol lajwok eli.

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. STZOLALIL HACHAJI MUNLAJEL JICHAN, WACH', TZAXONHEJ MACH. Hayumal hamunlajelchi' yet' yumal yichanh, yowalil stz'ib'aj t'a sti' kaxlanhwinak, wach' tz'ib'al, jichan tz'aj yalan yumalchi', jantak xtzolalil jun munlajelchi'. Ta ay jab'ok ol k'exwok, yowalil t'a hichanh ol b'o'ok.

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. TZ'AKTAJXI ELTA LAJWUB'. Ay halan hik hak'anaxi, sb'ochajxi och hayamk'ab' nab'anhej, ta slajwik'och sk'uhal, manh yowalilok niwan ste' aji, ma yik ol lajwok k'och stuminal.

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. SIK'UL HANUMERO YIK K'EN ALUMEL AB'IX. Ay halan hik hak'exan nab'anhej yajal hanumero chi' max satel laj. Stak' hab'o'an yewihal hak'anani, mato t'a yo'hil k'uhal, hato syal hana'ani.

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. SLAJWUB' K'A'HEL JICHAN. Hawinh chonhwajumchi', yowalil syalwinh t'ayach ta wach'yaj ha yamk'ab'chi smasanil, yowalil sb'owin t'a wach' t'a junok 90 sk'uhal.

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. AY KALAN KIKO', MANH CHEKELNHEJ HOK MACH. Ha' ol hak'anani, hawin chonhwajumchi', yowalil ol yak' winh yak' winh t'ayach masanto wach' Smunlaji.

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



8. SIK'CHAJ TASTAK YAJ ANIMA YET' SK'UB'ELTAKIL. Ha jantak tas haji, tas tzik'ti'ej, tastak tzach ch'oxan eli, wenas ol sik'chajok. Yowalil ol alnax t'ayach ta aytas ol aljok. Ha'achtowal ol hala' ta tzach awtaj yuj winh tz'ilani, yoj junok tas, ma junokxo ch'ok animahil.

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. WACH'IL STOJOLA K'EN ALUM AB'IX. Yowalil ay halan hik hacha'an wach' munlajel ichok yajkan yuj heb' IFT. Hawin tz'ilanchi', max yal laj yixtanb'at' haloloni, max yekoch sb'a tas tzala', maymach stak' yilan tas tzala', hanhejwal k'en ojtan nak.

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. HAYUMAL. Ha winh tz'ilanchi', yowalil nab'anhej ol yak' yumal t'ayach. Jantakxo ix lajweli, b'aj tza cha'a, b'ajtak tzach loloni, yet'pax jantak tas schachaji.

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. TZELK'AJI MA SATB'ATI SMUNLAJEL ELANHCHAMEL: Ta ay hatastak tz'elk'aji ma satb'ati, ay halan hik halan el t'a jun IMEI, yik ol ochwa'an smunlajelal, ma ol sukchaj sat b'aj k'ub'an yuj IMEI. Ichapaxchi' tzach awaj elanhchamel nab'anhel t'a jun numero 911, yik ol ab'chajok ma ol ilchaj b'aj ayach, ol b'at hachkolchajok.

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. SKOLWAL NAB'ANHEJ WINH TZ'ILANI, Ay halan hik hakolchaj nab'anhej yuj winh tz'ilani, yala' janik' ora, k'uhal t'ak'wal t'a k'en telepono (alum ab'ix). Hayik tzach awaj yet' junok winh stanwani, yowalil tzach stanhwej junok 60 segundos. Yowalil ol hach chachajok t'a junok holajunhe k'uhal.

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. TELEVISIÓN TUPB'IL. Yowalil tza cha' nab'anhej xch'anhal k'en TV jakan, ichokpax smakji ma tas tza k'ana'.

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. SKOLWAL JANTAK YAJALIL SKUCHAN INSTITUCIONES. Ay halan hik halan hab'a t'a Instituto yik yajal k'en alumel ab'ix, ta ay xchukal, mato chuklaj yutan sb'a heb' win munlajwum.

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