

HUM YET SDERECHO ANMA CH'OKNIKOJ SERVICIOS PÚBLICOS YET TELECOMUNICACIONES YUH

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

Lengua: JAKALTEKO

1. CHUH HASIK'LEN TZET CHAWOCHÉ, Ay haderecho hasik'len tzet chawoche, maktet, b'oj tzet chawiq'a', tzet ayikoj yinh tzetet chawiq'a', stohol, b'oj tzet chuh hatohlanoj, tom yalanhto mato stzujanilxa. Maktet chach loq'oj mach chuh hach schilni hawiq'ni hunujxa servicio maka haloq'ni yaq'b'ixa tzetet mach chawoche.

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. HAWOHTAJNHEN SHUNIL AB'IX AY YOK YINH. Ay haderecho yallax tawet hantaj stohol, tzet chaloq'o', tzet yelapnoj yehi, slemb'ilal chmunlahi, hantaj q'inal ch'aq'laxoj matanil, hantaj x'oknikoj, b'aq'inh ch'ilaxojiloy tzet matanil x'aq'lax tawet.

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. LAHK'ULAL T'INHAN STXUMB'ANIL YET CHACH LOQ'I HAKA' YETWANOJ AYA B'OJ SLAQ'O CHYIL SB'AH HUNUN MAKA. Yumal b'oj b'ab'el sxaj te' hum xwatx'i yet xach loq'i, yilal yinh stzoti' wes ayayoj, hab'an stxumlu stz'ib'al yet ch'illonahi b'oj yilal chb'ina tzet xloq'lohi, tzet kaw yelapnoj yehi b'oj tzet yetwanoj yuhni hunun maka. Ta ay tzet yilal shelmotoj yinh yumal tzet xaloq'o yilal lahk'ulal hawehi.

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. YEL SKACHB'ENAL EQUIPO CHKAN TAWET. Ay haderecho haq'anni kat hachahni yel skachb'enal equipo equipo chkan tawet matanil, mach chuh schq'anlaxoj tx'ihal tzetet tawet yib'anhi loj haq'anb'al, yet chlwoj sq'inal lahk'ulal yet xach loq'i, maka xtohlalotoj shunil tzet xaloq'o, mato x'apni sq'inal tzet lahk'ulalnheb'il b'oj tzet xuh stohlalotoj tzet xaloq'o.

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. YETNHELAX SB'ISIL CH'EN TZOTELB'AL. Ay haderecho hahelni matanil hacompañía telefónica, yaja' mach chhelmotoj sb'isil hatzotelb'al. Hawetnhenkan sb'isil hatzotelb'al yilal yijni sb'ah yulb'al kanheb' skab'winaj hora lahwi haq'anni maka yulb'al howeb' tz'ayik munlab'al ta to haktu' chawoche.

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. EQUIPO CHKAN TAWET B'OJ TA CHTOH HUH SHELLAXI MAKA SWATX'ELAXI TA MACH K'ULUJ CH'ELIKOJ. Ay haderecho ta maktet xach loq'i, chyalá ta equipo chkan tawet t'inhani yekoj b'oj chuh yoknikoj yinh smunil. Yib'anhi loj ta chtoh huh shellaxi maka swatx'elaxi ta mach k'uluj ch'elikoj, ay haderecho ta equipo chkan tawet aq'b'il yuh txonhom chtoh huh shellaxi maka swatx'elax yulb'al lahunheb' shok'al tz'ayik.

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. SHAB'ANIL YOKB'ALTOJ YINH B'OJ MACH CHYILOJ PIXANE Ay haderecho ta yet chaq'anoj, mak txonhom ay yequipo hab'an hawoktoj yinh.

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



8. STANHELAX STZ'IB'AL HAQ'NAL B'OJ YEWANTAJIL. Ay haderecho stanhelax stz'ib'al tzet ay yok yinh haq'inal, hej ab'ix b'oj tzet chaq'ni elwanoj; yilal yaq'nikoj txonhom yul haq'ab' ab'ix tzet chuh yewantajhenoj. Hachnhe chuh hatak'wen yul hati' hachani hej awteb'al yet txonhom yuh yalten tzet stxonho, hakpaxtu' tzet chyalte yaq'b'ixa maka.

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. SK'ULAL B'OJ MACH SXAHAN HINAN RED. Ay haderecho hachani k'ulla munil haka' yeh st'inhb'ab'anil yuh IFT.

Ay haderecho ta txonhom mach skacha, ch'etlikoj, spich'a, chyakoj maka chiloy stz'aj tzet k'ub'ab'il maka tzet chmunlanheni, kat stanhen tzet hawetnhe yehi b'oj skawxob'al hak'ul yinh red.

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.



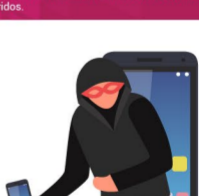
10. YUMAL Ay haderecho ta txonhom chyaq'matanil, ixmab'il yinh tzet yelapnoj yehi, yinh sxaj hum maka electrónicos: yumal tzet xaloq'o, hanik' yekoj hatohlab'al, yumal maka tzet chyeniltoj servicios yet telecomunicaciones b'oj, ta yilal, yet hej ch'en ch'en loq'b'il.

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.



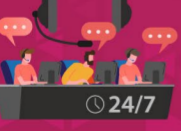
11. CH'ELQ'ATOJ MAKA CHK'AYTOJ – SERVICIO YET EMERGENCIA Ay haderecho hawoktoj yinh hunuj tzet k'ul b'ay chuh hawalni ta x'elq'alaxtoj maka xk'aytoj hach'en, maka ta xkaye'nhelax IMEI, haq'anni ta to chmanhk'olax haservicio, haka'tik'apax yok skachb'enal maka smanhk'olax IMEI. Chuh hawawipaxtoj matanil yinh 911 ta xikiltaj yehi, haktu' chuh yohtajnhelaxi b'aytu' ayach yet xkach awitoj maka ab'ix xawatoj yuh hach skollaxi.

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. MATANIL CHSMUNLANHE TXONHOM. Ay haderecho hawoktoj matanil chub'al kanheb' skab'winaj hora yet tz'ayik, tzantzet tz'ayikalil yuh st'awelaxi, b'oj yet chawoche tzoteloj b'oj hunj mak chmula yinh ay haderecho ta mach ch'ek'b'alni yoxk'al segundo chawechma. Yilal yaq'lax spaj haq'anb'al yalanhto holahunheb' tz'ayikalil.

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. PUJB'AB'AL ECHELE TOHLAB'IL Ay haderecho hachahni matanil hej kanal yet pujb'ab'al echele mach tohlab'iloj, haka'tik'apax yok skachb'enal tzet servicio chaq'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. TZET CHUH STANHEWI HEJ INSTITUCIÓN. Ay haderecho hawanikoj tzet b'ay mach lahk'ulaloy hawehi tet Instituto Federal yet Telecomunicaciones yib'anhi loj b'ay mach k'uluj servicio maka tzet mach sijye mak chmunlanheni.

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