

CARTA YET DERECHOS MÍNIMOS YET USUARIOS YET JUN SERVICIOS PÚBLICOS YET TELECOMUNICACIONES

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

Lengua: Q'anjob'al

1. COLAN ACHA A SAYONI chi je' a sayon junoj wach chiela', chaoni k'a pax txen' ma jun chi ochej cha k'ana', mich' kab', a cham chi a' on' ayach k'am chi je' ach mitxon' kanoj, ma tol chi yal ayach tol cha k'an jun tsan chi yaltu.

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. CHI JE OKTOJ BAY ABIX chi je' aben masanil yiba jun tsan txotxo, yaltej ma jun tsan yalontanej, a oj' yili, ma be'yi lajon oj hab' tol miman st'oji, a tset cha manok' toj yin najat il' cha k'ana', a' a k'anoni lajan axka k'uualil chi yala' yetoj pax yorail chi ilai eg'oj.

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. A TSET CHI YUN YALCHAJ AYACH WACH OJ' ABI, LAJAN MA COLWANIL a ton jun chi al lai bay jun tiej tol español, wach yilchaji manoj hab' yobalil a ton jun txibelai ayach chi je' eloni manoj hab' yobalil chi ya' heb' ayach, a jun tzan un tu asan ach chi je a k'esobi.

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. Je' a sayonila chi je a k'anonloni tol chi ilay el satmanojhab' k'anheb' stojolayachyetojtxan' un bay chi yala' yibantsetixot' a wanenimabain chi ilaieg' ayachwacho' hab' xincheltej jun txan un ixwach xi yetalalayach.

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. Yetchak'eson a número al txen' baychachk'anjabí chi je' ay pax a Derecho a K'etxonibaychachk'anjabichak'ubanejbisonil jun baychachk'anjab tu. A k'exoni chi je' yiban jun txak'uyetchak'anonimaxinyibanoyeb' ku' baysmulnaheb' ta tol axka tu chi ochej.

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. A TXEN' EQUIPOS TERMINALES MA GARANTÍAS ay a Derecho a k'etxoni yowalil cham txononayach chi yal ayachyujtxen' txak'anawachoj' hab' yay ji ta tol wachma chi je smulnajtxen'. Iltejba'inlajyiwilchatej, a ton txen' ti yowalilxin tol wachoj' jun 90 ku'alilyayji' eg'oj.

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. Okantojmanojhab' sk'ilaielojchi je ay a Derecho a k'anonbayheb' cham chi a'onayach tol wachsmulnaniljelanoj' hab' smulnaji chi je jok' tojhab' bay.

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



8. ILCHAJ TEJ A BI K'AL MAN TXOTX LAI BAY TXOJ ANIMA CHI JE' A K'UBANEJ miman txekel tol kab makan yayji is, cajyom eb bay mojonab cab conob ti', a jun ti' chi tx'oxontek tol capojan yayji eb yuj is yuj tu' c'am wal chi je' is junanen is b'a eb yin watx, c'al is txoxk'abnen el eb is beybal yichmam bay junjun conobal.

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 ILAL K'AL LAJAN JUN TXEN' RED chi je a chaon wachilal jun mulnajelti yiban tset chi yal la' ma tsibej txen' IFT tol chi yala'. Chi je' a k'anon bay maj ix aon' jun txen' ti ayach manoj hab' yetnej, cha smulnanji, yilonten, txoxoni ma bucheni, txen' txoxlayi ma tset chi yala yowalil

k'ubaj a mich'k'abil ix a' a' bay jun tsan redti.

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. A Facturación ay a derecho a k'anon bay a proveedor tol chi ya' ayach cajtu, txoj yayji, axka bay jun tsan medios físicos ma electrónicos: factura, estado de cuenta, ma recibo yet comporbante yet servicios yet telecomunicaciones k'al, ma kajtu, axka equipos tol manbil.

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. EL'G'ANELAY TOJ- MA TOL YOWALIL CHI JE' A K'ANONI bay heb' txonon ayach jun yet chi el'g'anelaytoj txen' a txen' bay chach k'anjabí chi je alon bay jun chi yal heb' duplicación yet IMEI, ma g'ana' tol chi majchej heb' manoj hab' xa mulnani ma chin tol chi mich wanaj sat yin c'am xa smulnaji IMEI. Chi je' oktoj bay jun bisanil 911 k'am cha tojlanej, a ton junti chi je txoxoni bay tal ayg' oj' ma junoj abix ma k'anej yowalil.

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. CHALAI HEB' K'ANON JUN TXEN'TI TOL SABIL chi je' a k'anon sabil yiban pili li'k'al ku' masanil, AY bay chi buchlay cab makan conob ti yuj eb yajawil conob, is masanil c'al eb chi mulnaj xol conobal anima: eb mextol, heb' c'al ju txanok xa eb, chi beyc'ulnelayel eb yuj eb yajaw ti' tol tx'ok yinatil.

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. Bay chi je' eloni tol mambilchi je' eloni jun tsanbay chi eltej anima yet TV j'ajan, axka, ma tol chin chi ma'chajtsetayok' tojyuj.

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. Col layi jun tsan instituciones chi je tol alon a babay jun Instituto Fedral ye Telecomunicaciones yujyob' yilontsan chi txoxtheb' ayonmamanwachsmulna anima ayo' tojyujheb'.

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