

SJU'UNIL T'UN KOLTANEL JA MA'TIK WA XMAKUNI YUJ JA JASTIK JUNUK WA SK'APA JA NAJAT K'UMALI'

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

Lengua: TOJOL-AB'AL

1. JAMAN B'A OJ B'OB' TSA'XUK, oj b'ob' atsa' ja jas oj makunuk awuji', ja ma' oj schon awi'i' sok ja ja jas wa xak'ana oj makunuk awuji' jastal yam k'ab', jun chapub'al awi' jun stupjel, ma ja jastal sts'akol ja jas oj makunuki', jastal oj tupxuk, bajtan oj tupxuk ma tsa'an oj tupxuk. Ja ma' wa xchono ja jastik junuk wa xmakuni' mi' sb'ejuk ja t'ilan oj sk'apa awi' ma oj ya aman jastik junuk b'a mixa xmakuni awuj.

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. YAB'JEL YAB'ALIL. Sb'ejni oj aljuk awab' jastal sts'akol, jastal chapub'al stupjel ma ja tsome jastik junuk wa xmakuni' awuji', ja jastaltiki', janek' ja yip wa xjul ja yijlab' najat k'umali', janek' ay sb'a'ali' sok jas k'a'ujil wa xch'aki' jach' mi' oj tupxuk, janek' ja yip wa xayama' t'ilan oj yal jastik k'a'ujil sok ja iti' mini yuj oj ajoyuk stupjela.

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. JUN JU'UN B'A OJ YAL JASTAL OJ K'APXUK JA JAS WA XMAKUNI'I', CHIKAN SB'EJLAL, TOJ LEK SOK LAJANLAJAN. Ja ju'un iti' sok ja sb'ajtanil slami' t'ilan ts'ijb'ub'al b'a kastiya, chikan lek sb'ej ja jas ts'ijb'ub'ali' sok oj yal jas sb'ej ja ju'uni', oj cha yal ja jastik junuk manub'ali' sok jastal manxi. Ja ju'un iti' ojni b'ob' tukb'uk ja jas oj yal-a' ja'ni chikan ta awab'uneji' sok lek xawab'i.

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. JAMUB'AL. Oj b'ob' a' k'an sok oj jamjuk awi' ja jas wa xmakuni awuj b'a oj najat k'umali' k'eb'ub'al mini sb'ejuk ja ay jas oj k'anjuk awi'i' kechani ja ta yuj we'n wa xak'ana'a, ja yajni xch'ak ja janek' k'anub'al ja jas wa xmakuni awuji', ma yuj ch'akta atupe' ma yuj ek'ta ja k'a'uj jumasa a'ub'al awi'i' ma yuj ch'akta ja janek' alub'al oj ajuk awi'i'.

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.



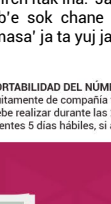
5. JUNXTA YAJTAB' JA WACH'IRCH'ITAK'INI'. Mi' sb'ejuk ja oj atup ja ta wa xak'ana oj a le' pilan ja ma' oj schon awi ja jastik junuk wa xmakuni awuj b'a oj k'umanani' sok mini sb'ej oj ch'ayuk ja yajtab'il ja wa ch'irch'itak'ina. Ja iti' oj b'ob' ak'an b'a yojol ja jun tajb'e sok chane ora ma ja b'a yojolja jo'e' k'a'uj jumasa' ja ta yuj jach'wa xak'ana.

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.



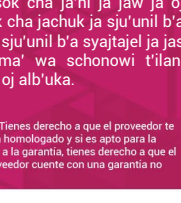
6. JA YAM K'AB' JUMASA' SOK YAJTAJEL. Ja ma' oj schon awi' ja jastik junuk oj makunuk awuji' st'ilani oj yal awab' junxta lajan ay sok cha ja'ni ja jaw ja oj makunuk awuj ja we'na. Sok cha jachuk ja sju'unil b'a syajtajeli', sok cha sb'ejni ja sju'unil b'a syajtajel ja jas amana' ja it oj ya'wi ja ma' wa schonowi t'ilani chanwinike sok lajune k'a'uj oj alb'uka.

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.



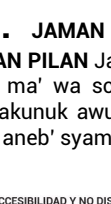
7. JAMAN OCHEL SOK MI MA' OJ KAN PILAN Ja yujk'a we'n wa xak'ana yi ja ma' wa schonowi ja jastik junuk oj makunuk awuji' mini jel wokoluk ja b'a oj aneb' syamjela.

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



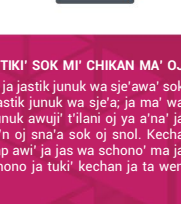
8. STALNAJEL JA JAS JB'AJTIKI' SOK MI' CHIKAN MA' OJ B'OB' YI. Sb'ejni ja oj talnajuk awi ja jastik junuk wa sje'awa' sok ja b'atik wa lak'umani'i' sok ja jastik junuk wa sje'a; ja ma' wa schonowi ja jastik junuk oj makunuk awuji' t'ilani oj ya a'na' ja jas wana yaljel yab'i' kechani ye'n oj sna'a sok oj snol. Kecha ye'n oj b'ob' sk'umuka b'a oj sk'ap awi' ja jas wa schono' ma ja ta oj sk'ap ja jastik junuk wa xchono ja tuki' kechan ja ta wen awalunej oj b'ob' sk'uluk'i'.

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.



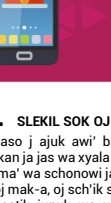
9. SLEKIL SOK OJ MAKUNUK LEK JA YAM K'AB'I'. Sb'ejni oj ja jaso j ajuk awi' b'a oj makunuk awuji' oj a'tijuk lek jaani chikan ja jas wa xyala ja IFT. Ja ma' wa schonowi ja jastik junuk oj makunuk awuji' mi' sb'ejuk ja oj mak-a, oj sch'ik sb'aj, oj sk'el, ma oj ya sch'ik ma oj spil kan ja jastik junuk wa xjak sok ja jas wa xmanxi'i', sok b'a' a oj talnaxuk ja ja jastik junuk we'n ab'aji sok ja stalnajel ja ja b'a internet.

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. SJ'UNIL JAS MANUB'AL Ja ma' wa schonowi ja jastik junuk wa xmakuni' awuji' t'ilani oj yawi' sju'unil ja b'a wa xyala janek' atupu'a sok mi oj atup, oj b'ob' ya'wi sok jun ju'un ma jach oj ya ek'uk yijlab'il: Ja sju'unil ja jas manub'ali', janek' ay ja wa tak'ini', sju'unil ja jastik junuk makunel ja b'a najat k'umali' ma yam k'ab' jumasa amanuneji'.

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'UB'AL MA CH'AYEL - JAS WA XMAKUNI B'A K'AK'A AB'AL Sb'ejni oj b'ob' ochan b'a jun yam k'ab' b'a oj b'ob' a wal wewo ja ta elk'aji awi'i' ma ja ta ch'ay awuj ja yam k'ab'i' sok ja iti' cha oj b'ob' awal ja ta a'ji el slok'ol ja IMEI. Oj b'ob' a k'an ja ojxa kan tek'an ma mixa oj a' wi'e', sok oj kan timan ma ojxa ch'ayuk ja IMEI. Cha jachuk ojni cha b'ob' ochan ja b'a syajtab'il k'ak'al ab'ali' 911, ja iti ojni b'ob' yil ja'ni chikan b'a wana k'umali' oj yil b'a aya'a sok jachuk oj b'ob' skoltaya.

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. JA MA' WA SK'APA JA JAS OJ MAKUNUKI' OJ B'OB' KOLTANUK K'EB'UB'AL. Ja we'n sb'ejni oj b'ob' ajob' k'ek'ub'al chikan jasuk'a wa xk'ana oj ajob'i' snajtil ja k'a'uji sok snajtil ja akwali', b'a jun ch'irch'irtak'in ye'n ya'oj ochuk ja ma' wa sk'apa ja jas oj makunuki' sok ta ha awalak'a oj a pay june mi' oj sk'umuka kechan 60 segundo ja oj alb'an smajajeli'. Sok ja jastik junuk mi lek xawila' t'ilan oj k'elljuk awi ja yojol ja chab' semana'.

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. AK'A EK' IJLAB'AL B'A WA XNIJKI St'ilanilni sb'ej oj b'ob' awi' k'eb'ub'al ja jastik yijlab'il ja ak'a ek' ijlab'al b'a wa xnijki'i', sok cha oj kan timan ja ta ay jas mi' lek xawila' ma ja jas amanuneji'.

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. STALANJEL JA SNAJTSIL A'TEL JUMASA'. Ja we'ni sb'ejni ja ta jach wa xak'ana oj a och jun ju'un b' oj awal ja jas mi lek xawila' b'a Instituto Federal de Telecomunicaciones yu ja ta mi xmakuni' ma yuj jel ko'el ja yipi ma yuj mi' lek x-el ja jastik junuk manub'ali' ma ja ta mixa xya'a sk'ujol ja ma' sk'apunej ja a'teli'.

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