

# XROO NDIE DERECHU SO SO NDIE SA XRU NI TENA NDIE SERVICIO PUBLICOS NDIE TELETXRUNGA

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

Lengua: ZOQUE

**1. Muspa mgibiwä Muspa mgibiwä te' yostäjk, te' ndsyi'babä'is, tibä yostäjk msutpa, tibä paquete, plan yajti te tarifa, justs wa'ajke mgoyoju, witpä o jäsi'ka. Te' ndsi'babä'is ji musi nyäja wa'aj mju'ya'nyäyu 'eyada'mbä tida'm.**



**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. Wa'a ndsa'mañwajkjayaju Muspa mgäme'tsa jutsye maka mgoyowe, tibä plan o paquete msutpa, tida'm nyäijtu, juts yospa te' internet, jutsye tyotpa te msaldo'is, jutsye'k maka yajk tsun'jaye, 'ijtuse yä' käme'tsku'y wäjäkäsidae.**

**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. Juts wa'a sa'sya mgé'u te' mgontrato, wa'a jana nyinu'myaju 'nä. Te' contrato'is wyi'nañmbätku't yajkti 'ijtuse tiyä nyäijtu kastiya'omode'e wäbä wa'ajke 'yijtu, 'ijtuse tiyä nyäijtu wäbäde wa'ajke näjkyäbyä'u, mujsu ndu Te' kontrato mijtide muspabä mgäkakä.**



**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. Wa'a ndesbloque'atsäjk te' 'ongät'ajk, te' internetnis kyowjk. Muspa mgé'a wa'ajke ndyesblokueatsäjkayaju te' internetnis kyobajk wäjäkäsi 'uka j'i nam yose, j'i nde pyena wa'ajke mdsajku wäwä todo, jäwädi mdsajkpa te' todo judä nä mgé'umä tiyä msutpa jutsye'k yajpa te' m'j mgontrato o jujtsye'k mgoyojpäba jujtsye jyä'tspa**

**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. Muspa mnätsä'yä te' 'mongätäjkis myä'yokyü'y. Muspa mgäkake te' mgonpanyiya wäjäkäsi yajkti mujspa mnätsä'yä te' 'mongätäjkis myä'yokyü'y. Wa'ajke mujsu mnätsä'yä te' mnumero mujspa mgé'a kädükäm 'ipskomajksyu 'ora 'mgé'usyey'omä te' käkajkü'y, muspadi mgékeda te' mosajama'omo.**



**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. Te' termina'lis nyäyospabä yajkti te' garantía. Te' ndsyi'babä'is te' 'inteme'tnis yostäjk 'ijtupyenade wä wä wa'ajke ndsyä'mjayu 'uka te' yostäjk wäbäde, 'uka muspabäde näyosa tikodade sutpa. Te' myä'äbyabä'is te' yostäjk ndsyi'babäde majktasiskomajk (90) jama te' garantía, 'uka yajpa windi ndsyi'wätsäjkayajpa 'eyabä yostäjk.**

**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. Wa'ajke mujsu täjkä yajkti wa'a jana ndsyé'mindyujyaju. Muspa ndsyi'ya tibä yostäjk mujspa mnäyosa mnäyosa, wä wa'ajke mgé'u tibä mawe muspa mnäyosa.**



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

**8. Ji' mujsi syajpä'jaya te' mnäyi yajti te' mbänajkü'yis myä'yokyü'y. Mnäijtu derecho wa'ajke jana syajpäjayaju mnäyi, mbänajkü'yis myä'yokyü'y yajkti te' myostäjkis nyäyi; te' ndsyi'babä'is te' yostäjk 'jtu pyenade'e wa'ajke ndsyi'u te' yostäjk nyäyibä'is Aviso de Privacidad. Uka msutpa mne'kä te'sedide mujspabä 'yönäya te' ndsyi'babä'is te' yostäjkta'm, yajkti wa'ajke mujsu tsyaptäjkäya te' 'eyadämbä.**

**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 identifican; 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. Sa'sya yospabä 'internert yajkti j'i yäksä'jkyebä'is. Mijte mderecho wa'a ndsyi'ya wäbä yostäjk tsyabase te' IFT's yangim'däjkü'yis. Mnäijtu derecho wa'ajke te' ndsyi'babä'is te' yostäjk jana ndsäjkindyujku, nyä'isyäyu tiyä mdsäjkä, wa'aja nyäjayu tiyä muska mdsäkä yajti tiyä j'i musi mdsäkä, wädike wa'ake mujsä mnäidä te' mpribasidad yajkti te' 'minternetnis syeguridad**



**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. Muspa mnäbujtja fyaktura. Te' ndsyi'babä'is 'yäkjabyabä'is te' myostäjk wäbäde wa'a ndsyi'u wäjäkäsi te' mju'yoye'is tyodo sa'sya tsämañwajkubä, muspa mgé'a korreo'omo, muspadi mgékeda 'mestado de kwenta, wa'ajke ndsyamjayaju tida'm mjubya te' telekomunikasyonesomo', yajkti tida'mbä 'internetnis tyterminalta'm mjuyajaju.**

**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. Nu' mgü'y yajkti tokokyü'y-'ükya'je 'ongäy. 'jtu mderetsy o wa'ajke msabu 'uka nyu'mjayajpa 'o yajktokobyä te' myostäjk yajkti muspa mgot samä 'uka ndyuplikajitäjkyajaju te' IMEI myostäjkis nyé'. Muspadi mgékeda wa'a yajktsun'jajaju te' myostäjk, yajkti wa'a mblakeajtsäjkjajaju o j'y äkäjayaju te' IMEI. Muspadi 'yong'e da wäjäkäs i yä 'ongätäjkis myä'yotyäjkäsi 911, wä'is mujspa 'yisä judäde'e nä 'yönds'u'ubä yajkti judäde'e nä mgäwejubä te' jaye wa'ajke mujsu ngotsokya.**



**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. Wäjäkäsi wa'a 'yäktsokyaaju te' ndsyi'yajpabä'is te' myostäjk. Mnäijtu derecho wa'ajke 'yönu 'ipkomajksykyü'y 'ora'omo, tumdum jama mumu 'ame muspa 'monä te' ndsyi'babä'is te' myostäjk, jujtsyey'k sutpa 'yöna j'i nde wa'a kyä'da'nyaju tukis segundo. 'uka mgé'u tijudibä mujspabäde ngyotokya yäjtä'y jama'omo, j'i wa'a kyä'da'nyaju.**

**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. Telebisyon koyowakäsibä. Mnäijtu derecho wa'ajke ndsyi'yaju te' telebisyo'njis kyanalta'm 'ijtusekodabä, yajkti wa'ajke jana mujsu kyädä tiyä j'i' msuni mgo'sa.**



**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. Te' 'añmatyäjktosongü'y. Muspabä ma wäkoya te' Instituto Federal de Telekomunikasyonesomo 'uka te' tiyä nä mnäyosu j'i sa'sya yose yajkti 'uka j'i nyäyosye sunyi te' 'operadorista'm.**

**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