

HU RE XK'ULUB' EB' LAJ OK SIHOM RE LI K'IILA PUKTESIB'AAL.

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

Lengua: Q'EQCHI'

1. K'ULUB'EJ RE CHIHOK: Wan chixjunil laa k'ulub' re rilb'al ani taak'aying re li xmuhel li puktesib'aal ut k'a'ru tattojoq kok' toj maraj chi junajwa ut li xwulajik li xmetz'ew.



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. QA NUMIK RE RILB'AL LI ESIL: Wan aak'ulub' re xnawb'al li xtz'aq ut li xmetz'ew li iq' loq'b'il ut joq'e taaraqeeq' li xmetz'ew. Ut li xraqik chi xjunil a'in chi si maatan.

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. USAQ LI QILBAL RE LOQ'OK, CHI TUSTU UT TZ'AQAL: li resil li loq'ok ut li xhuhul tento wankaq sa' kaxlan ch'iich' kutan saqenkaq re ru b'ar wi' taak'utunq li taawaj xloq'b'al naq ak xat loq'ok junaq chi jalok toj k'eeb'ilaq chik chanaw.



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. RISINKIL LI XNAT'B'AL LIN K'ANJELAB'AAL: Wan aak'ulub' re naq te'risi li xnat'b'al laj k'ehol re la puktesib'aal chi si. Ink'a' naru naq tate'xk'e chi nujtesiink li hu xb'aan a'an, mare xak'ul a'in naq x'oso' la loq'om.

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. AJ K'AMOLAT RE RETALIL RE RAJL LAA B'OQLEB'AAL Wan aaka'ulub' re xjalb'al li rochochil li ani taak'aying re laa iq' chi ink'a' taakanab' aj wi' roksinkil laa ajl, taapatz' a'in wan naq chi ru kahib' xka'k'a



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. EB' LA K'IILA PUKTESIB'AAL UT LI XMOKOCHINKIL Tento laj k'ay tixye aawe ma us re oksik ma wan xyu'am ut re naq te'xjal ru naq naraq' li xmetz'ew li k'uub' toj chi ru li lajeb' ro'qaal kutan.

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. K'ULB'ILO UT INK'A MUXB'IL RU QAK'ULUB'. Wan aa k'ulub' re, naq tatloq'oq tento taawab'i reheb' laj k'ay nawanqi xk'anjeloob'aleb' re b'ar wi' taatruuq chi rilb'al chi xjunil.



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

8. XKOLB'AL RIX LA K'AWA' UT LI K'UULAN MUQUK ESIL. Wan aak'ulub' re naq muqb'ilaq laawesil ani nakab'oq ut laak'ab'a'. Tento naq laj k'ay ak tixkanab' xsa' laawuq' naq muqmu a'an re a'an naq laa'at chik tatiloq re ani naru chi b'oqok.

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. CHAAB'IL UT A WECHAAL RE LI IQ'. Wan aak'ulub' re xk'ulb'al chaab'il xmuhel li k'iila puktesib'aal, kama' na xchaq'rab'il li IFT. Wan aak'ulub' re naq laj k'ay ink'a' taa'oq chaq chi rilinkil li k'a'ru ka'aj wi' laa'at naru chi ilok re.



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. XK'UUB'ANKIL LI XHUHUL Wan aak'ulub' re naq laj k'ay tixq'axtesi chi si li xhuhul laaloq'om malaj chi tz'ib'anb'il se' kaxlan mu reetalil li loq'ok li xb'aanuman rubel li xch'uatalil li xna' li k'iila puktesib'aal.

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. ELQ'AAK UT SACHK-B'ARWI' NARUUK NAKA PATZ' A TENQ' Wan aa k'ulub' chi ok se jun li na'leb' re xyeeb'al resil laa welq'ankil maraj xtz'eqik laa k'anjelob'aa ch'iich', xyeeb'al resil li alj li nak'ehok wankil choyb'al li ru la loq'om, tat ruuq ajwi' chi b'oqok chi si sa' li alj 911 ha'aneb' neke' ruuk chi ilok re b'ar wankat re naqt hulaq chi koko la tenq'.

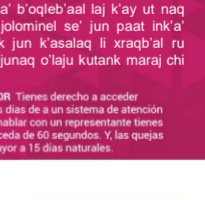


11. ROBO Y EXTRAVÍO – SERVICIO DE EMERGENCIA Tienes derecho a acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI, solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI. También puedes acceder gratuitamente al número de emergencia 911, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada o mensaje para ser auxiliado.

12. AAWAB'INKIL CHI SI XB'AHAN LAJ K'AY. Wan aak'ulub' chi si chi ru li kahib' xka'k'aal hoonal re li kutank, chi xjunil li kutank re naq tatab'i sa' b'oqleb'aal laj k'ay ut naq taawaj aatinak rik'in junaq laj jolominel se' jun paat ink'a' naru tate'xkanab' chi oyb'enink jun k'asalaq li xraqb'al ru laamajelal tento uxmanq chi ru junaq o'laju kutank maraj chi sa' li q'ehil a'an.

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. KAXLAN MU CHI TOJB'IL Wan aak'ulub' chi rilb'al chi si maatan li kaxlan mu, li si nawan chi iq', kama'an aj wi' xnat'b'al junaq li esil li taawaj.



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. LAA WILB'AL XBA'HAN LI CH'UTATQ Wan aa k'ulub' chi xik chi jitok chiru li INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES rochochil li xna' li k'iila puktesib'aal, mare naq yib' ru li xmetz'ew la kaxlan mu.

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.

15. ELQ'AAK UT SACHK-B'ARWI' NARUUK NAKA PATZ' A TENQ' Wan aa k'ulub' chi ok se jun li na'leb' re xyeeb'al resil laa welq'ankil maraj xtz'eqik laa k'anjelob'aa ch'iich', xyeeb'al resil li alj li nak'ehok wankil choyb'al li ru la loq'om, tat ruuq ajwi' chi b'oqok chi si sa' li alj 911 ha'aneb' neke' ruuk chi ilok re b'ar wankat re naqt hulaq chi koko la tenq'.

15. 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.



www.ift.org.mx



#SoyUsuario