

LELA' U DERECHOOS LE MÁAKO'OB KU K'A'ATI KO'OB U MEYAJIL TELECOMUNICACIONES.

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



LELA' U DERECHOOS LE MÁAKO'OB KU K'A'ATIKO'OB U MEYAJIL TELECOMUNICACIONES.

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1.- YAAN U JALK'ABIL U TIAL U YÉEYIK.

1. LIBERTAD DE ELEGIR



Yaantech derecho a yéeyik ba'ax k'a'abet tech, je'e bix ba'alo'ob ken a mane', ma' u ts'aabal u láak' ba'alo'ob ti' tech, ma' k'a'abet techi'.

Tienes derecho a elegir el servicio, el proveedor, el equipo o el dispositivo que desees contratar; el paquete, plan o tarifa y forma de pago, sin que te condicionen a contratar servicios adicionales.

3.- BIX U KONOLIL, SÁASPILE'EN, TIBIL YÉETEL YÁAYPILEN.

3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN, CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS



U ju'unile' yéetel u táanile' yaan u ts'íibta'al ich español, k'a'abet u na'atal, tu'ux ku ya'alik bix le contrato, yéetel bix le servicio ku beeta'alo', beyxan u condiciones yéetel y tso'okolil.

Le contrato chen u k'e'exele' máa tech a k'a'atej yéetel yaan u beeta'al tu táan PROFECO.

El contrato y su caratula deben estar en idioma español, legible a simple vista, contener el objeto del contrato, las características del servicio a contratar, así como términos y condiciones.

El contrato solo podrá ser modificado con tu consentimiento y deberá estar autorizado y registrado ante la PROFECO.

2.- U KÚUCHIL TSOOLOL

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN



Yaantech derecho u ya'ala'al tech je'e bixake' yéetel le tecnología: bix yanik u tojol ba'ax ken a k'a'ate', buka'a ken a bo'otej; bix u bo'olil je'e bix xan u servicióse'.

Tienes derecho a que te informen a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita: las características de la tarifa, plan o paquete que contrates, el monto total a pagar; los términos y condiciones del contrato, así como procedimientos de contratación de los servicios.

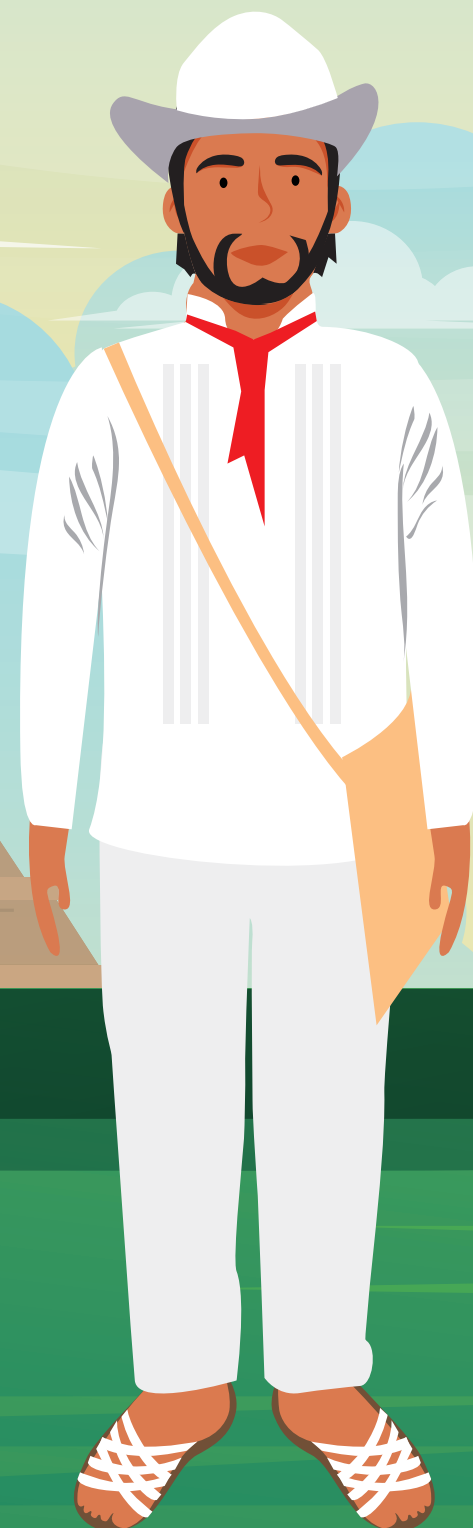
4.- KU JE'EBEL LE EQUIPOO.

4. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL



Yaan tech u derecho a k'a'atik yéetel u beeta'al u je'ebel le equipo mina'an u tojol mix u k'a'atech u láak' ju'uno'ob ti' tech, ken ts'o'oko'ok u k'iinil le contrato, k'a'abet u ts'aabal tech u clavee uchil u je'ebelo'.

Es tu derecho 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 y te deben proporcionar la clave de desbloqueo.





LELA' U DERECHOOS LE MÁAKO'OB KU K'A'ATIKO'OB U MEYAJIL TELECOMUNICACIONES.

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

5. YAAN U YANTAL TECH U NÚMEROO TELEFÓNICOO.



5. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO

Yéetel a numeroo je'e u páajtal a máan ti' u láak' compañía ti' telefónica mina'an u bo'olil.

Ken a k'aat le portabilidado ku k'aala'al le servicioo telefonía, chen ba'ale' ma' tu láakal le yaantecho'.

Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número.

Al solicitar la portabilidad se cancelará automáticamente el servicio de telefonía, pero no los demás servicios que tengas contratados.

7. MÁANSBIL YÉETEL MA' U PÉECH'ÓOLTA'AL.



7. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Yaan tech u derechoo u ti'al ka'a ts'aabak tech le servicio je'e bix ti' tu láakal máake' yéetel xane' ma' péech'ólta'al.

Tu láakal máak yéetel discapacidade' yaan u k'a'amal je'e bix u láak' máako'obe' u ti'al u beetiko'ob u contrato'ob.

Le ku koonolo'obo' k'a'abet u yantal u kúuchil tu'ux ku máano'ob yéetel u máakilo'ob ku k'aamiko'ob le máako'ob yéetel discapacidad, bey xan ka'a ts'aabak oojeltbil ti' internet máa u láak' tu'ux u ti'al iilbil.

Tienes derecho a que los proveedores te presten el servicio en igualdad de condiciones y que no te discriminen por ninguna razón que atente contra la dignidad humana.

Las personas con discapacidad deberán recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones y podrán acceder a mecanismos que les permitan suscribir contratos.

Los proveedores deberán contar con instalaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad, así como información, páginas de Internet y equipos accesibles.

6. EQUIPOOS TERMINALES YÉETEL GARANTÍAS.



6. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS

Yaan tech u derechoo ka'a ts'o'olek tech máa le equipo terminal a ti'ale' máa xan le ku ts'aabil techo' yaan ti' u ti'al a k'amik le servicioo.

U garantía le equipoo terminalo' ku ts'aabil techo' ma' u máan 90 u k'iinilo'ob. Máa le equipo ku yookol ti' garantía, u k'iinil ku yuskiinta'al le equipoo ma' u lubs'al ti'e le garantía.

Es tu derecho que te informen si el equipo terminal de tu propiedad o el que te proporcionen, se encuentre homologado para recibir el servicio. La garantía del equipo terminal que te proporcione el proveedor no debe ser menor a 90 días. Si el equipo entra a garantía, el tiempo que dure la reparación del equipo no se deberá descontar de la garantía.

8. TU LÁAKAL A K'AABA'E' MA' U YE'ESA'AL TI' MIX MÁAK.



8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Le máax ku koonolo' yaan u ta'akik a k'aaba' yéetel u láak datos yaan u ts'aik tu'ux ku ya'alik Aviso de Privacidad, lelo' a derecho.

Chen tech ka wa'alik ka'a ts'abak ti' u láak' maako'ob a datos, bey xan máa tech a k'at a k'am llamadas u ti'al u láak' servicios máa publicidad.

Es tu derecho que el proveedor proteja tus datos personales, para lo cual deberá poner a tu disposición el Aviso de Privacidad.

Solo con tu consentimiento se podrá transferir tu información a terceros y recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales o recibir publicidad.





LELA' U DERECHOOS LE MÁAKO'OB KU K'A'ATIKO'OB U MEYAJIL TELECOMUNICACIONES.

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

9. U CALIDAD YÉETEL U NEUTRALIDAD TI' RED.



9. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED

Yaan tech u derecho a k'amik tu láakal servicios jach ma'alob je'e bix yanik te'e parámetros ti' IFT. A derecho xan ka'a yanak tech mina'a u xuul, ma' a pech'óolta'al je'e bix contenidos máa servicios ts'aaban tumen le máax ku konolo', bey xan u yaantal privacidad yéetel seguridad ti' red.

Tienes derecho a recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT.

Es tu derecho acceder sin limitación, degradación, restricción o discriminación a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos por el proveedor, así como a preservar tu privacidad y seguridad de la red.

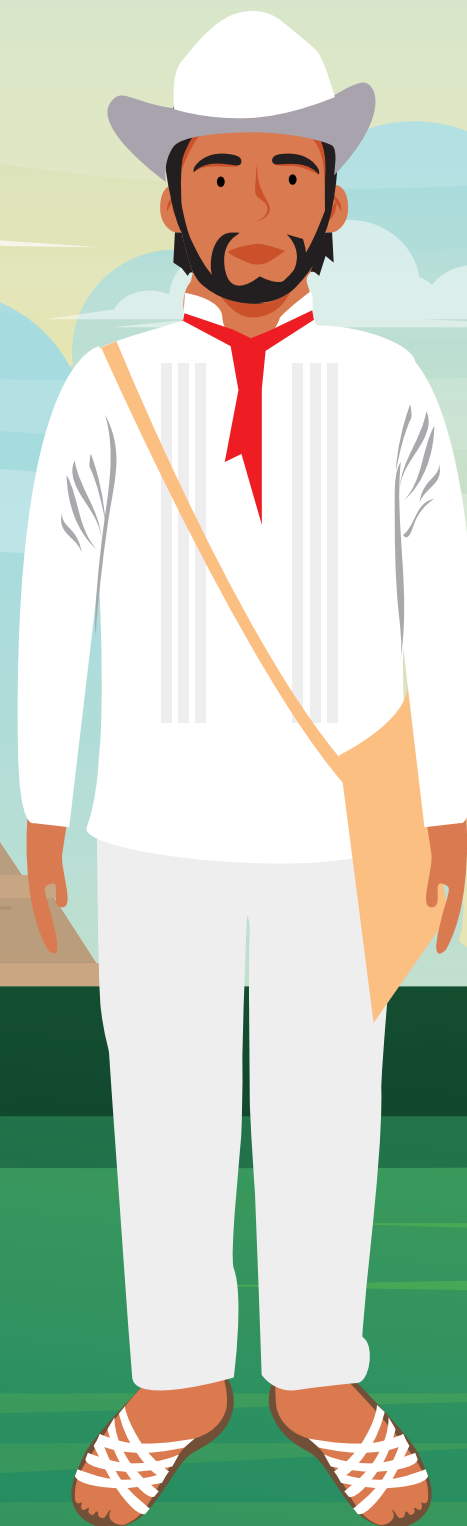
11. OOKOL YÉETEL SA'ATAL SERVICIO TI EMERGENCIA.



11. ROBO Y EXTRAVÍO SERVICIOS DE EMERGENCIA

A derecho u yaantal tech tu'ux ken a wa'ale' u yokolta'al máa u sa'atal a equipo yéetel a wa'alik u duplicado ti' IMEI ti' a equipo, beyxan u ti'al a t'aan ti' numero emergencia 911.

Es tu derecho acceder a mecanismos para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI de tu equipo, así como acceder de manera gratuita al número de emergencia 911.



10. FACTURACIÓN



10. FACTURACIÓN

A derecho xan u k'u'ubul ti' tech a factura, recibo máa comprobante ti' le servicio ku ts'aik telecomunicaciones, u jeel xane' ka'a ts'aabak tech le equipos terminales yéetel ka'a a'alak tech bix je'e u páatal a ilik bix yanik a cuentae máa xan a consumos.

Es tu derecho que el proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, tu factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos, así como informarte la manera de consultar el estado de cuenta o el detalle de tus consumos.

12. U ATENCIÓN MINA'AN U BO'OLIL TUMEN LE MÁAX KU KOONOLO'.



12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR

A derecho u ts'aabal tech atención ti' tu láakal k'iin ti' ja'abo, lela' ti' u teléfono máax ku konolo'. Le máak ku koonolo' k'a'abet u resolvertik ichil quince k'iino'ob.

Es tu derecho acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónica del proveedor. El proveedor debe resolver tus quejas en un plazo no mayor a 15 días naturales cuando sea ingresada en cualquiera de sus sistemas de atención.



■ LELA' U DERECHOOS LE MÁAKO'OB KU K'A'ATIKO'OB U MEYAJIL TELECOMUNICACIONES.

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

13. TELEVISIÓN DE BO'OLBIL.

13. TELEVISIÓN DE PAGA



Yaan tech derecho a k'amik u señal televisión (TV Abierta) lela' mina'an u bo'olil, chen ba'ale' yaan a k'a'atik.

Tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de televisión abierta (TV Abierta), al bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios que solicites, y a que te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte.

14. U KAAANTA'AL LE INSTITUCIONESO'OBO'.

14. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES



Yaan tech derecho ka'a u kaanáantech yéetel ka'a u láak'intech PROFECO yéetel IFT u ti'al u respetartal a derechos, bey xan máa le máak ku koonolo' ma'atech u cumplir.

Tienes derecho a la protección y representación de la PROFECO y del IFT para asegurar que tus derechos sean respetados, así como ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor.





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

INALI
INSTITUTO NACIONAL DE LENGUAS INDÍGENAS

    gob.mx/profeco