

**TS'IBABIL JUN YU'UN TE ICH'EL TA MUK' TA STOJOL
ANTS-WINIKETIK TE YA STUKINIK TE BINTI PASBIL
YU'UN TE K'ASESEJIBAL K'OP A'IYEJETIK.**

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





■ TS'IBABIL JUN YU'UN TE ICH'EL TA MUK' TA STOJOL ANTS-WINIKETIK TE YA STUKINIK TE BINTI PASBIL YU'UN TE K'ASESEJIBAL K'OP A'IYEJETIK.

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

1. JOCHOL AYAT TA TSAEL

1. LIBERTAD DE ELEGIR



Ay awich'el ta muk' sok jochol ayat ta tsael te t'ujbil at'elil, te mach'a ka k'an ya xhombat, te a'telil, ch'ajan tak'in, te bit'il chapbil ya sk'ambe stojol, ma'xu ya sujat ta smanel te biluketik te nok'ol ta chonel.

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. YA'YOJIBAL STOJOL SK'OPLAL YA YICH' CHAPEL TE JA'YEB YA XLOK', SMELEIL, TOJ SOK PAJAL.

3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN, CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS



Te sk'oplalul jayeb ya xlok' sok te sts'ibabil spat-jun ya sk'an pasbil ta kaxlan k'op, te ya xu' ta ilel, te yich'oj talel te jayeb ya xlok', te na'obilbail te lekil a'telil te ya yich' k'anel majanel, jich binut'il ya xlaj sk'oplal sok jich binut'il-ay. Te sk'oplalul ja'nax ya yich' jelel te k'alal ka wal, sok ya xu' jalbital sok najkanbil ta 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. YA XU' YA X-OCHAT TA XCHOLEL JAMAL-AY

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN



Ay ya wich'el ta muk' yu'un ak'a yalbat sk'oplal ta swinkilel sok ta chinam tak'inetik sok ta snich k'ak'etik ta sk'asojibal chajpambil k'op, sok ta yantik stoyolil p'ijilal tak'in te ya yak' k'axel: te na'obilbail te jaychajp binti yich'oj tal ta stsob te ya yich' k'anel majanel, te jayeb ya yich' tojelbael; sok binut'il ya yich' k'anel smajanel, jich nix binut'il pasel bael te sk'anel smajanel te a'telil.

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. STOJOL SK'OPLAL YICH'EBAL SOK TE SLOK'ESEL

4. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL



A ya wich'el ta muk' ta sk'anel sok yich'el slok'esel te makbil te chinam ch'ajan tak'in te maba tojbil te ma' xu' ya sujat ta yak'el bayel junetik te binti a-k'anoj, te k'alal ya xlaj te yip te binti k'anbil smajanel sok te k'alal lajix ta tojolel te stojol sok teme lajix te sk'ak'alel te jalbil talel ta sjachibal sk'anojibal sok ya xu' ya ya'bat te yajtalul te binut'il ka lok'es te banti makbil te xchinam tak'in sok te ch'ajantak'in.

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.



■ TS'IBABIL JUN YU'UN TE ICH'EL TA MUK' TA STOJOL ANTS-WINIKETIK TE YA STUKINIK TE BINTI PASBIL YU'UN TE K'ASESEJIBAL K'OP A'IYEJETIK.

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

5. STOJOBTESOJIBAL YU'UN YAJTALUL CH'AJANTAK'IN



5. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO

Aya wich'el ta muk' ka jelaba te ma'ba tojbil te tsob snaul ch'ajantak'in te ja'nix sk'ejel te yajtalul a wu'un. Te k'alal ka k'an te stojobtesejibal ya yich' tup'el ta oranax tea ch'ajan tak'inen te ma'ba xtukinix, yaxan te yantik ak'anoje maba yich' tup'el stukel.

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. OTSESEJIBAL SOK MA'YUK MACH'A XU' TA LABANEL



7. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Aya wich'el ta muk' yu'un te chombajeletik te banti ya xu' yabat ta majan te utsil a'teliletik ta pajalnax ay stalel sok maba xu' ka wich' labanel ta binut'ilnax, te maba lek ta stalel skuxlejal te kuxul ants-winik. Te ants-winiketik te maba tsakal-ay skuxlejalik ya xu' ya yich' kanantayel sok jalbeyel sk'oplal te pajalnax ay te kuxlejalil sok ya xu' ya x-ochik ta sk'oplal te banti ya x-ak'otik ta k'axel ta ts'ibayel te xch'ubalil slok'el. Te xchombajeletik ya sk'an ay yu'unik te snaul sok ya sk'an snabe sk'oplalul ta mach'a ya yak' ta nael, yu'un jich ya skoltay a te ants-winiketik te maba tsakal-ayik, jich bit'il yak'el ta nael, slechel yajtalul te chinam tak'in sok tsob chinamtak'in te jochol ay ta ochel.

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. SYOMOL CH'AJANTAK'IN SOK XLEKUB YEJTAL MAK SPISIL



6. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS

Ja'a wich'el ta muk'ul te ya xu' ya yalbat sk'oplalul te tsob ch'ajantak'in ta ay awu'un sok te ak'bibilat, teme jalbil talel ta lek te xu' ka wich' te lekil a'telil. Te xlekub yejtal mak spisil te tsob ch'ajantak'inetik, te ya ya'bat te jchombajel ma'ba ya xu' ya xk'ax ta tut ta lajuneb yo'winik k'ak'al. Teme tsob ch'ajantak'in ya x-och ta jun xlaj sk'ak'alel, te banti xk'ot yip te pasojibal te tsob ch'ajantak'inetik maba ya xu' yich' komel yip te bin ora xlaj sk'ak'alel.

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. KANANTABIL TEA CHAJPAL A JUNAL SOK MAKBIL MAYUK MACH'A XU' YA YIL



8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Ja'a wich'el ta muk'ul te chombajel ya skanantay te tea chajpal a junal, ya xu' ya ya'bat ak'ab te ya'lel te makbil. Ja'atnax a tukel ya xju' ka wak'bal te ya'yejibal te yantik ants-winiketik sok sjak'el k'opetik te mach'a la xchombat yu'un ya yich' jalel te yantik a'teliletik sok tsakel lok'olbail.

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.



■ TS'IBABIL JUN YU'UN TE ICH'EL TA MUK' TA STOJOL ANTS-WINIKETIK TE YA STUKINIK TE BINTI PASBIL YU'UN TE K'ASESEJIBAL K'OP A'IYEJETIK.

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

9. YUTS'ILEL SLEKIL SOK STOJILAL TA CHINAMTAK'IN NICH K'AK'



9. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED

Aya wich'el ta muk'ul ta tsak'el yutsil lekil a'telil jich binut'il te p'isojibil jalbiltalel te ta IFT.

Ja awichel ta muk' ya xu' ya x-ochat te ma'yuk skomel, k'un ta k'un slajinel, skomel sok labanel te binti yich'oj talel yomol, yak'elul sok lekil at'elil te ya yak' tej chombajel, jich nix binut'il skanantayel te bintik makbil awu'un sok skanantayel te ta chinam tak'in.

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. YELK'ANEL SOK CH'AYEL TE LEKIL A'TELIL TA ORANAX XCHOLEL



11. ROBO Y EXTRAVÍO SERVICIOS DE EMERGENCIA

Ja'a wich'el ta muk'ul ochel ta tsobotsob yu'un ya yich' jalel bael te elk'ambil te tut xch'ajantak'in sok jalel balel te ay cheb-sjelol te ta IMEI yu'un te tsob, jich binut'il te ochel te maba tojbil ta yajtalul ta oranax xcholel 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. CHAPAMBIL SJUNAL



10. FACTURACIÓN

Ja'a wich'el ta muk'ul te chombajel ya ya'bat te maba ayuk stojol, te tsob yombil talel, te champambil sjunal, te yajtalul banti aya wu'un, te sjunal yak'el ta ilel lekil a'telil k'asesojibal a'iyej k'opetik sok, jich bit'il, te yom/tsob slajibal k'anbiltalel, jich bit'il ya ya'bat ta-na' pasel xcholel te yajtalul awu'un sok te jayeb ka tukin.

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. YA XCHOLBAT SK'OPLAL TE CHOMBAJEL TE MA'BA TOJBIL



12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR

Ja'a wich'el ta muk'ul ochel te ma'yuk stojol, ta spisil chaneb xcha'winik k'ak'al ajk'abal, ta spisil k'ak'al ta ja'bil, ta jun spasojibal te banti cholbeyel sk'oplal te tut ch'ajantak'in tej chombajel.

Te chombajel ya xu' ya xchajpan te binti maba lek yaka-wil ta oranax ta jo'lajuneb k'ak'al te k'alal ya x-och te ta banti ka wich' jalbeyel sk'oplal ta chinam tak'in.

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.



■ TS'IBABIL JUN YU'UN TE ICH'EL TA MUK' TA STOJOL ANTS-WINIKETIK TE YA STUKINIK TE BINTI PASBIL YU'UN TE K'ASESEJIBAL K'OP A'IYEJETIK.

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



13. SK'ASESEL YALEL LOK'OMBAIL TE TOJBIL



13. TELEVISIÓN DE PAGA

Aya wich'el ta muk'ul ta tsakel te maba tojbil te banti jaychajp ya xk'ax te (lok'ombail te jamal-ay), te makbil te yich'oj talel yomol, spasel lekil a'telil te ka k'an, sok ak'a yabat jun a'telil te yu'un tea patxujk te ja'at a k'anoja talel a wu'un.

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. KANANTAYBIL YU'UN TE JUJUN SNAUL A'TELILETIK



14. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES

Aya wich'el ta muk'ul ta kanantayel sok te yak'ojatbal te PROFECO sok te IFT yu'un jich lek ay-a te wich'el ta muk'ul, te ich'bilat ta muk', jich bit'il a wich'beyoj ya'telul ta jun ya'lel tsoj tsakal spasel chombajel.

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