

SVUNAL K'USITIK TSOTS SK'OPLAL SK'AN XA'IBEIK YA'IEJAL TI VINIK ANTSETIK TA STUNESEL TI CH'OJONTAK'INETIKE XCHI'UK K'USITIKUK YAN



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



SVUNAL K'USITIK TSOTS SK'OPLAL SK'AN XA'IBEIK YA'IEJAL TI VINIK ANTSETIK TA STUNESSEL TI CH'OJONTAK'INETIKE XCHI'UK K'USITIKUK YAN

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



1. ST'UJEL TI BU XAL KO'ONTONTIKE

1. LIBERTAD DE ELEGIR



Vo'ot chat'uj bu xal avo'onton ti k'usi chatunese, ti bu junukal yavile, ti k'u yelan chak'an chaman ti k'usitik ch'ojontak'inetik xchi'uk chinabtak'inetik chatunese, k'u yelan chatoj, mu me stak' stsatsal sujoxuk ta smanel xchi'uk stojel k'usitik yan.

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

3. LEKUK ALBIL SMELOLAL TA SVUNALTAK, LEK UTSUK XK'OT CHAPBEL STOJEL TI K'USI TA XICH' MANELE



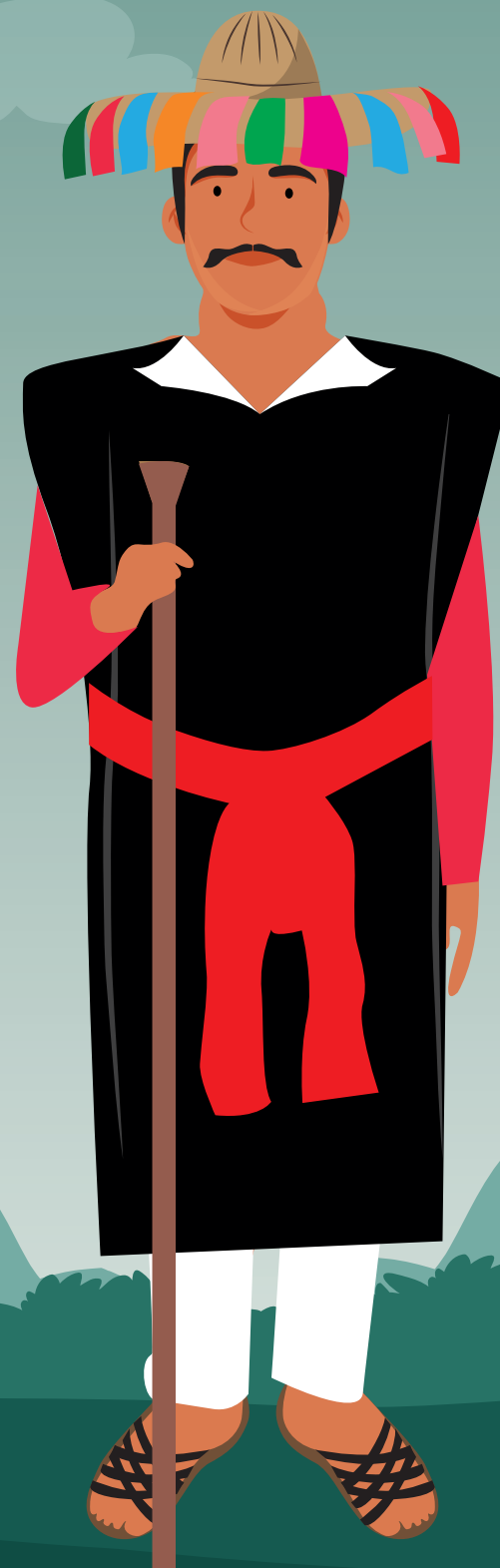
3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN, CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS

Li svunaltake xchi'uk li spat sba svunale sk'an me oyuk ta kastiya, lek xich' ilel ta satilal, ja' tey ta xal ti k'usi stu ti vune, k'usitik yelan ti k'usi ta xich' tojele, xchi'uk k'usitik oy sujelal o mi mu'yuk.

Li svunale stak' me xich' jelel mi la avak' avee xchi'uk mi yak' ye xchi'uk mi yich' ta muk' li 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. YOJTIKINEL LEK K'UXI SMELOL YA'IEJAL

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN



Stak' me xak'anbe lek ya'iejal ta jaytos ti k'usitik oy spukobil yu'unik ta xak'ik o ta ojtikinel: ti k'u yelan ta xich' tojele, ti k'u yelan ti plan mi paquete chatunese, k'u yepal lek chatoj; k'u yelan k'usitik oy mi mu'yuk sujelal xchi'uk ti k'u yelan smelolal svunaltak ta meltsanbel yo xk'ot o ta tunesel ti k'usi ta xich' tojele.

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. DESBLOQUEO YU'UN TI CH'OJONTAK'INE XCHI'UK K'USITIK YAN

4. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL



Stak' me xak'an spasik li desbloqueo yu'un ti ch'ojontak'ine, mu'yuk bu ta xich' tojel xchi'uk mu'yuk k'usi yan vunetik ta sk'anboxuk, ja' no'ox mi la ak'an ts'ibabil batel ta jlikuk vune, ja'no'ox mi lajem xa ti contrato k'u yelan tsakal komel ta svunal k'alaluk la amane, mi lajem xa atoje, mi lajem xa sk'ak'alil ti k'u yelan chapbile, chayak'boxuk jun clave sventa ti desbloqueo.

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.

SVUNAL K'USITIK TSOTS SK'OPLAL SK'AN XA'IBEIK YA'IEJAL TI VINIK ANTSETIK TA STUNESSEL TI CH'OJONTAK'INETIKE XCHI'UK K'USITIKUK YAN

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

5. YICH'EL BATEL LI YOTOLAL CH'OJON TAK'INE



5. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO

Stak' me xajel batel ti bu compañía chak'ane, ta moton me, xu' xavich' o batel ti yotolal ach'ojon tak'ine. K'alaluk mi jech la ak'an batel ti yotolal ach'ojon tak'ine ja' no'ox me tey ta xpaj o stunesel xchi'uk ti compañía chaviktae, mi oy k'usi yan ak'anoj teye mu me stak' smakik ta skoj ti chavich' batel yotolal ach'ojontak'ine.

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.

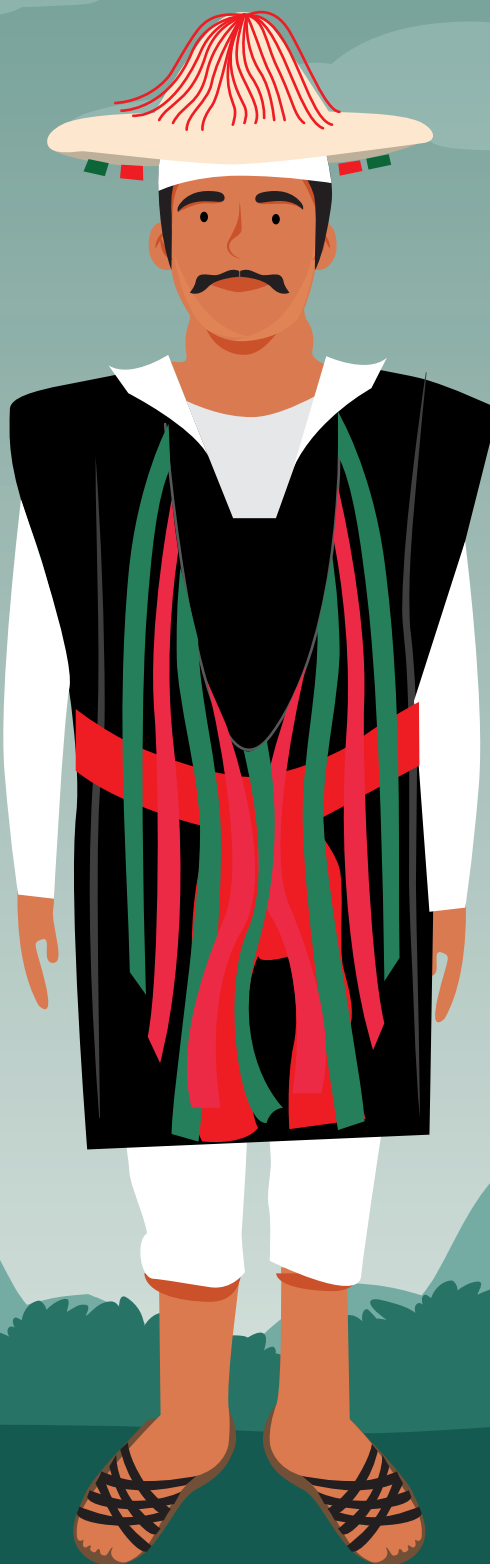
7. TSAKEL TA MUK' XCHI'UK MU'YUKUK ILBAJINEL



7. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Ti j-abteletik ti bu chk'ot aman ch'ojontak'inetik o mi chinabtak'inetike sk'an me lek xa stsakoxuk ta muk', mu me xavich' jajantael ilbajinel ta skoj ti bu likemot tale, ti k'u avelane. Mi oy buch'u sokem yok sk'ob, makal xchikin, sat o mi mu xa'i k'ope, sk'an me sk'elik k'uxi ta xich' utel yo' xak' sluchal sbi ta junuk vun mi oy k'usi ta smane. Ti buch'utik ta xchonolajike sk'an me oyuk lek meltsanbil snailal yu'unik bu stak' xanavik ti buch'utik jech oy svokolike xchi'uk sk'an me oyuk buch'u va'anbil ta sk'elel xchi'uk yalbel ya'iejal ta internet xchi'uk k'usitik yan xtun yu'unike.

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. CH'OJON TAK'INETIK XCHI'UK SMELTSANEL MI SOKE



6. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS

Stak' me xa jak'be ya'iejal xchi'uk chayalboxuk ti mi oy smeltsanobil ti ch'ojontak'in o mi chinabtak'in chamane. Mi la aman ti ch'ojontak'in o mi chinabtak'ine, mi soke oy me 90 k'ak'al smakoj ti stak' to smeltsanboxuk ti bu ay amane. Mi och ta meltsanele, ti k'u sjalil bate, mu me teyuk ta xch'ay ti jayib sk'ak'alil ono'ox albil ba'yuk ta xich' meltsanel mi sok xtoke.

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. XCHABIEL LEK TI VUNETIKE XCHI'UK LEKUK K'EJBIL TI YOTOLAL CH'OJONTAK'INE



8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Ti buch'u jchonolajele sk'an me lek sk'ej ti avuntak chaviktae, ti abie, bu likemot, ti yotolal ach'ojontak'ine, jecha'al yo sk'an xa yalbot ti oy xchabiel lek yu'unike. Ja' to mi yu'un la avak' avee stak' spukik batel xchi'uk xk'opojik ta ach'ojontak'in ti mi yu'un oy k'usi ta spukbeik ya'iejal ta xchonike.

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.

SVUNAL K'USITIK TSOTS SK'OPLAL SK'AN XA'IBEIK YA'IEJAL TI VINIK ANTSETIK TA STUNESSEL TI CH'OJONTAK'INETIKE XCHI'UK K'USITIKUK YAN

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



9. LEKUK XCHI'UK JMOJUK STUNESSEL K'USI OY TA RED



9. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED

Sk'an me lekuk utsuk x-abtej ti k'usi chamane, ja' k'ucha'al tey yalojbe ya'iejal ti IFT.

Lekuk me mu'yukuk me k'usi makal, ch'akal, mukbil stunesel ti k'usitikuk yaloj stak' xatunes ti buch'u la amanbe, jech k'ucha'al oyuk xchabiel ti vunetike, ti biile, xchi'uk lekuk chabibil stunesel 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. ELK'ANEL, XCH'AYEL, BU TA ALEL TA ANIL



11. ROBO Y EXTRAVÍO SERVICIOS DE EMERGENCIA

Sk'an me xalboxuk ava'i bu ta alev mi la yich' elk'anel, ch'ayel ti ach'ojontak'in o mi achinabtak'ine, jech k'ucha'al xich' k'anel sk'exol ti IMEI, xchi'uk moton xa k'opoj ta 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. SVUNAL TI K'USI CHICH' TOJELE



10. FACTURACIÓN

Sk'an me xak'boxuk ta moton svunal ti k'usi chamanbe ti jchonolajele, ja' me tey lekuk xvinaj ti k'usi chamane, k'ucha'al ta faktura, estado de cuenta, recibo xchi'uk svunal ti k'usitikuk yan chavak'be stojol ti k'usitikuk ta xtun avu'une, xchi'uk mi oy k'usitik sme'tak amanoje, jech no'ox xtok, sk'an xa-ava'ibe ya'iejal k'uxi ta k'elel k'u yepal sk'an tojel xchi'uk k'u yepakil chalajes.

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. TA MOTON ME STAK' K'USI XAJAK'BE YA'IEJAL TI JCHONOLAJELE



12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR

Stak' me xajak'be batel ta ch'ojon tak'in xchi'uk k'usuk yan, ta moton, k'usuk ora ta sak osil xchi'uk ak'obaltik ta skotol k'ak'al sjunlejal ja'vil ta stojolal ti buch'u k'usi la xchonbote. Li jchonolajele oy me sujelal ta stak' talel, mu x-ech' ta 15 k'ak'al, ti k'usi la ajak'be ya'iejale, ta xvul ti bu jtosukal xch'amobil k'op yu'unik la atakbe batele .

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.

■ SVUNAL K'USITIK TSOTS SK'OPLAL SK'AN XA'IBEIK YA'IEJAL TI VINIK ANTSETIK TA STUNESSEL TI CH'OJONTAK'INETIKE XCHI'UK K'USITIKUK YAN

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

13. TOJBIL TELEVISION

13. TELEVISIÓN DE PAGA



Li kolemal señal ta moton ta xvule (*Kolemal TV*) mu'yuk me chatoj, stak' smakik mi oy k'usi mu xak'an xak'ele, mi oy k'usi mu'yuk ta xtun avu'une, xchi'uk stak' me xak'an ti control parental sbi mi la ak'an ba'yuke.

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.

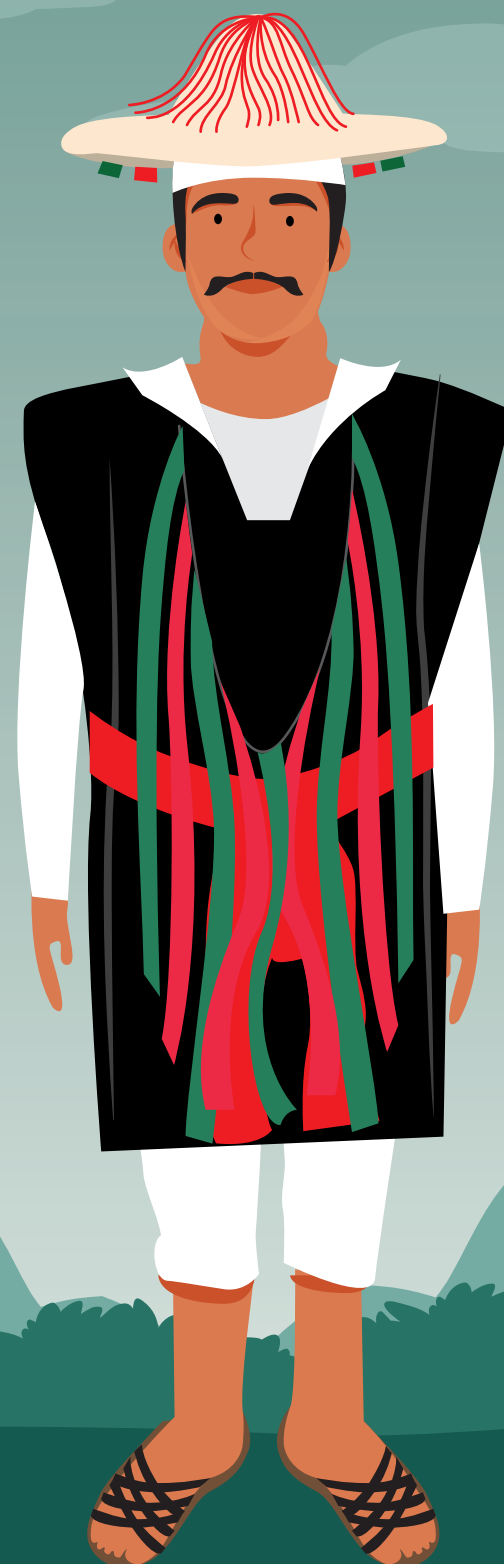
14. POJEL TA SNAILAL JVA'LEJETIK

14. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES



Oy me stak' xavich' pojel xchi'uk stak' stakik junuk jva'lej yu'un li PROFECO xchi'uk li IFT k'uxi yo' xavich' tsakel ta muk'e, ja' no'ox jech xtok mi oy k'usi ta komon, tsobol ta xich' k'anel k'uxi xich' sujel junuk jchonolajel ti bu mu stsakvan ta muk'e.

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