

JUM CHET LUS DERECHO CHET USUARYO CHET JA'EWE SERBISYOS PUBLIKO CHET TELEKOMUNIKASYONES

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

Lengua: MOCHO'

1. LIBERTAD CHET MAJA Ji'a a derecho chu maja we serbisyo, we probeedorla swe ekipo ma dispositivo ke agana kontratar, pakete plan ma tarijwa la komo tuwali ti prepago ma pospago. We chon'oman mu xbowi obligar ti kontratar serbisyo ma producto adisyonalje.

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. OKTAL CHET INJWORMASYON': Ji'a a derecho ke chala awet ja'ewe xamil, planes ma paquete chet ja'ewe serbisysos, xjworma'il, ja'ewe xbelosidachet internet garantizado'e, asaldo la bijensya che jworma puqubal, akonsumo kabal tok jwecha la ora chet kupu chet jworma puqubal.

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. KONDISYON' CHET KONTRATASYON' MAR ILOBAL , JUSTA LA EKITATIBA. We kontrato xkaratula xk'ulaji ti kastiya la ji'i mar ilobal toj qa chet la ji'i ti xk'u'ul lo ke xgana'e ti chet kontrato, ja'ewe xkarakteristika chet serbisyo kontratado ni ya xkondisyon' , we kontrato naba bowi k'expubal toj xkonsentimyento.

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. DESBLOKE'O CHET BOWITAL Ji'a xderecho xq'ana la ji'a we desblope'o chet ekipo bowital chet puqubal la mu xq'ana mas jum ke we xsolisitud, jeni xbowi we bijensya chet kontrato ma tuwal ichxamil ma bowi we plaso ixqital chet kontratasyon' ma chet jwinansyamyento.

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. IK'OBAL CHET AJATABAL TELEJWONIKO Ji'a a derecho ti kexpu puqubal chet kompañi'a telejwonika toj amismo ajtabal, we ik'obal xk'ulaji ti junan' 24 ora chun'an chet asolisitud ma ti chonlen jo'e' ts'a'ik ajlibal , jel inteje agana.

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. EKIPOBOWITAL LA GARANTIYA. Ji'a aderecho ti ke we chon'oman chala tawet jel we ekipo bowital omologado ji'l la jel munlani chu prestasyon' chet serbisyo, toj we garantiya ji'a aderecho ke we ekipo bowital ke chaqa we chon'oman ji'l toj june garantiya mu mas wich ti 90 ts'a'ik ajlibal.

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. OKATABAL LA MU K'ULAN DESKRIMINAR. Ji'a a derecho jeni ka q'ana, ja'ewe chon'oman ji'i ekipo toj bowital toj xjwunsyon' la oktabal.

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



8. CHILA CHET DATO AWET LA PRIBADO Ji'a a dercho ke chila'a a dato awet la chet akomunikashyon' la ja'ewe dato ke chitsaqe ; we chon'oman oksaji chu awet we abiso chet pribasidad , naba toj a konsentimyento ka bowi recibir qamobal chet a chon'oman chu chaqa chu chitsa serbisysos ma producto , inteje komo publisidad chet oxe'je.

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. KALIDAD LA NEWTRALIDAD CHET WE RED: Ji'a aderecho chet recibir galan serbisyo lajan ja'ewe parámetro chala'al chu we IFT. Ji'a aderecho ke we chon'oman mu xbok'o , mu oki tixnalan', chila, la okta ma k'ulan discriminar xkontenido, aplikasyones ma serbisysos la ke xnak'a apribasidad la we seguridad chet we red.

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. JWAKTURASYON' Ji'a aderecho ke achon'oman chaqa ti aq'ap puqubal toj desglose'e chu we medyo jwisiko ma elektroniko: Jwaktura , estado chet kwenta , resibo ma komprobante chet ja'ewe serbisysos chet telekomunikasyones la tixkaso , chet ja'ewe ekipo terminal lokobal.

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. ELKOBAL MA SATOBAL _SERBISYO CHET EMERJENSYA: Ji'a a derecho chu okta ti june mekanismo chala'al chu k'ulan reportar we elkobal ma satobal chet a ekipo la reportar we kabil chet imei, q'ana we suspensyon ma kanselasyon' chet serbisyo , inteje komo we bloke'o ma we suspensyon' chet IMEI, intenana'a ka bowi okta puqubal ti ajtabal chet emerjensya 911 ke k'ulan permitir chila la kachitsa yo ji'a a q'amobal ma mensaje chu koltani awet.

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. ATENSYON' PUQUBAL CHET CHON'OMAN: Ji'a a derecho chu okta puqubal ja'ewe 24 ora chet ts'a'ik junan ja'ewe ts'a'ik chet june sistema chet atensyon telejwonika chet chon'oman la jeni qa qana tok'le toj june representante ji'a aderecho ti ke we tyempo chet tambu mu ik'i ti 60 segundo la ja'ewe keja xk'ulaji ti june plaso mu mas chet 15 ts'a'ik ajlibal.

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 TUWALIBAL Ji'a aderecho hcu k'ula resibir puqubal ja'ewe kanal chet TV jaman, ja'elna ti bloke'o chet we contenido ma sebisyo ke q'ana'a.

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. PROTEKSYON' CHET JA'EWE INSTITUSYONES Ji'a aderecho ti chixbe juna keja ti xet ti Instituto Jwedederal chet Kominicasyon' chu xk'ulan fayar che we kalidad chet ja'ewe serbisysos ma jeni mu k'ulan kumplir ja'ewe ajlom.

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