

NXILNYO PA NK'U ÑEDERCHU PA WANDITYEBI ÑESERVICIO PA ÑEBET'A BENYE ÑETELEKOMUNICACIO

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

Lengua: TLAHUICA-PJIEKAKJO

1. NDITYEFBI NLIBERTA PA NDUMØ AJA

Kilutyefbi nderechu pa ndumø aja nsevico ndina, mut'e wambaly jo wire equipo ke ndina, wire npakete, wire nplan ya o'møex jo aja kilumbali ntumi kiyaja ya ngoxch mbaly ntumi. Wambaly nt'akua teleobligaru pake kilutyefby mula nsevicio ya mula ñekosa.

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 postpago. El proveedor no te puede obligar a contratar servicios o productos adicionales.



2. KILUJE ÑE'INFORMACIO Kilutyefbi

nderechu pa kilupøndy ñtarifa, ñeplan jo/ya ñepakete pa wire ñeservicio, jo tyenda ndityefbi kada wela, wire ñevelocidad pa wire internet ke kilutyefbi, ke muye jo xañeja kilutyefbi, aja kiluokuparu benye l'ija jo mut'e wire 'ora ke kilutyefby wiñe.

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. ÑEKONDICIO PA KILUTYEFBI KE MULO PIMA,

MULO MIPLA PA KADA WELA JO MIPLAÑE Wire nkontratu jo l'xilnyo mbla kilo pjiemajnaki, jo mut'e ke mulo mbi pima aja kiluje jo ke kilutyefby l'objetivo pa wiñe, wire mbi pima ñekararakteristika pa wire nsevicio ke ndina jo mut'e ñekondicio. Wire l'xilnyo kilutyefby ñekanbio aja ndinañe legt'eñe.

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. TELUTYEFBI MBLOKEO WIRE NTERMINAL

Kilutyefbi nderechu aja ndina ke temuye mblokeo wire ekipo ya nterminal wiñe telutyefbi ntumi jo mut'e k muye muts'i ñerekisitu pa aja ndina wiñe, jo aja mbokambø juiñe nkontratu ya mbokambø wire ntumi pa wiñe ya temulo ñeja pa l'kontratu ya wire temuye pa wiñe.

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. KE NDITYEFBY LNUMERU WIRE

NTELEFONO Kilutyefbi nderechu pa kilo benye mula ñitjo ntelefonika jo ke kilutyefby mipla numeru. Pake kilutyefbi mipla nmuero kilujø wiñe benye 24 ñehora nde aja mulo wire l'solicitud ya benye 5 ñeja okua mut'a, okua ndina litutimbia.

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. ÑE'EKIPU KE MUYE JO ÑEGARANTIA

Kilutyefbi nderechu ke wambaly kituji aja wire ekipo ke muye mulo pima benye mulañe jo mulo pima pake kilut'a kon wiñe. Jo benye wire ngarantia, litutimbia kilutyefby nderechu pake wire ekipo ke muye jo te kilumbaly wire wambaly kilutyefbi kon mbla ngarantia nt'akua ndolaja nde 90 ñeja pima.

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. PA MULO PIMBI JO NT'AKUA TELUJE

NMENSUS Kilutyefbi nderechu, aja ndina, ke ñewambaly nditiefbi kon ñe'ekipu ke muye j ke mulo mbi pima pa mulo pimbi mbi michinye.

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



8. MANBAJTY ÑEDATU OKUA ÑEBET'A JO KE

MULO PIMA Kilutyefby nderechu pa manbajty ñeldatu okua ñebet'a jo ñelkomunikacio jo ñeldatu okua ñebet'a; wire wambaly kiluchopts' benye kachi wire Avisu pa Mulo pima. Ñila aja kitna kilutecbiru ñellamada wire wambaly pake kiluji nde mula ñeservicio ya ñeproducto, jo mut'e ke kiluji nde mula ñeñitjo ya ñekosa.

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. KE MULO MBI PIMA JO MUT'A PIMA

WIRE NRED Kilutyefbi nderechu pa kiltefb ñeservicio mbi pima benye ñeluju ke ndumø wire IFT.

Kilutyefby nderechu pake wambaly nt'akua temulo, teluiji, teluje, teluye ya telujø nmenos ñekontenido, ñeplikacio ya ñeservicio jo te manbajty pa mulo pima jo mut'e wire nred mulo pima.

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. WIRE NFACTURA Kilutyefbi nderechu

pake liwambaly kilumbaly wire nxlyo teluntumi, jo ke ndumø ndyetsoñe, benye ñemedio físico ya electroniko: nfactura, nxilnyo kon ñelmovimien, nrecibu ya nxilyo ke ndumø ñeservicio wire telekomunikacio jo, pa wiñe, wire ñe'ekipu ke muye o ke ndityefbi.

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. TATPE JO TUPO – SERVICIO MBI

MICHINYE kiluryefby derechu pake kilutyefbi mbla nluju mbi michinye pake kiluji aja tatpe jo tupo nde wire lekpu jo kiluji aja muye mnoo wire IMEI, kiluji ke temuye jo/ya temulo wire nsevicio, jo mut'e wire nbokeo ya temulo wire IMEI. Jo mut'e kiluusau pa wire numeru mbi michinye 911 jo telutyefby nkosto, jo wiñe kiluje jo kiluji oku mulo benye lillamada o limensaje pa mbøre pa lilutyefjndi.

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. TELUTYEFBI NKOSTO AJA KILUIJI

WAMBALY Telutyefbi nkosto jo kilutyefby nderechu pake mulo ndyetso ntiempu wire 24 ñeora wire jia, ndyetso ñeja wire nkjñnye benye mbla nsitema pa kilutyefjndi benye ntelefono wire wambaly jo aja kitna kitalye benye mbla wemju litutimbia kilutyefby nderechu pake wire ntiempu ke lyuteby nt'akua nmas wire 60 ñesegundo. Jo, wire ñejeja kitalt'a benye wire ñeja nt'akua nmas wire 15 ñeja pima.

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. NTELEVISIO KON TUMI Kilutyefby

nderechu pa ke ndityefby jo telutyefbi nkosto wire ñekanal wire TV pa ndyetso ñebt'a, jo mut'e, wire kilujø mbla nblokeo pa wiñe ñeservicio ke tendina.

13. TELEVISIÓN DE PAGA Tienes derecho a recibir gratuitamente los canales de TV abierta, así como, al bloqueo del contenido o servicios que solicites.



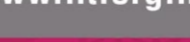
14. MANBAJTY ÑEÑITJO. Kilutyefbi

nderechu pa kiluchopts' mbla nkeja benye wire Ñitjo Mbindujaty pa Ñetelekomunikacio aja temulo pima wire ñeservicio ya telut'a pima wamut'a wiñe.

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