

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

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

Lengua: GUARIJÍO

1. RIVIREMU AMÓ YORAMIA: Inowaemu a'chi tiene servicio amo itamia pu'ka amo nehjikiamachi o a'chi tiame equipo, teléfono o computadora y contra amo yoramia, achini ke'ki tiempo amo natete o pahcha amo natetemia o neipa amo nehkiamea ki utewachi amo utewateka puapú pirechi itapiti amo natetemiichio amo deacuerdo ineso.



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. INOWAEMU DERECHO: Amó tuyéniamé ihkena amó koparo apuame plan inowaeniamé ichió, paquete amó kiania pu'ka servicióe y achini tiame yapiti amó nehjiani o tehpeopa amó nehjiani amó inowaeka internet amó tuyeetiachitia inowae garantía wa'achitia ki koparoaka tuyemetemu amó inowaekaoi saldo y achinitio amó sopamia.

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. PUÚ CONTRATO I CARÁTULAA YOMÁ TIEMPO YORÍ: Naewaka toatiame inemétepu y pahtepori yoaka iyotetiame y i'atana inowaepu contrato yoatiame y amo wa'ateeka e'rochepa siwiná yoapuame inema puapú.



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. INOWÁEMU AMO ITAMIA: Amó kateweke puame echiwemera simillame y si wasipasoopa contrato amó yoária amó inoa equipo huichió ki natekachi ki weeka iyosí itanéka.

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. DERECHO INÓAEME AMO PIECHI: Compañía amó tariikemi teléfono wa'api amó rumerowae ki natekachi wa'achitia tumetemu wemera compañachioi pié werewa ampa nao horachi o mariki teweche wa'a erasáa.



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. INOWAEMU DERECHO AMÓ TUYÉPUAME: Nejámee yomá a'chitiamé wichio kawe ihsiamejuae pu amó nehjkenia itapiti y awesi inowáe pu'ka garantía amó nehjikiamé tuuyá ki u'matoka paikopi ki go tawéchitia.

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. DERECHO INOWÁEMU: Amó itanemia amó empresa wa a'chitiamé servicio amó inowaenaria amó inóa paratochiami.



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

8. INOAEMU TIAMÉ AMÓ INOWA IYOSÍ AMÓ MO'ARIA PU'KA EMPRESACHI: Amó unateke puame y kí ne'neteka awetaoi yomá amó naewá, yomá pu'ka amó teewá amó nori wétamete puapú amóé wa'a teeká erasóche amó nayewema puapú itapiti amó uhjuranario ekechi nariepuachio.

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. INOWAEMU DERECHO KAUYAME INACHENAME AMÓ



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. FACTURACIÓN: Inóaemu derecho empresae amó kiapuame factura ki natekachi má'chiamé to'aka iyotetiame, pake pahdeka amó naneemi ichio. A'chitiao: kawé i'tóchepuamu ikaopu mensaje kí'aka correochi o watsapchi pukachi enamápu amó inowáekaa cuentá comprobante.

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. INOWAEMU DERECHO AMÓ KUÍPUAME: Ichikone tiáa telefo o piechi ajachi nayewaniame o simimétemu amó ajachi tararía mochi kachi tuyemia wekatesaa, o mensajesi i'tochepua wekateko tuuká, isi oka intusoo rumero amó inowá IME ka tiame kiamó kianoepua waikao mu'ua naneo pu'ka rumerochi wa'achitia kawé naewámamu 911 chí puú naneema puapú akaná o'inio naewanipu amó teléfono inekame wa'a te kachipa amó ku'ima pu.

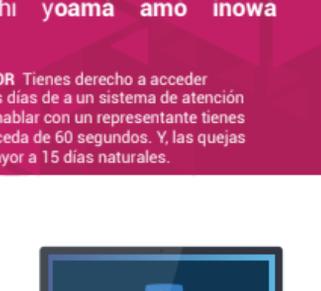


11. ROBO Y EXTRAVÍO – SERVICIO DE EMERGENCIA Tienes derecho a acceder a un mecanismo expedito para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI, solicitar la suspensión y/o cancelación del servicio, así como el bloqueo o la suspensión del IMEI. También puedes acceder gratuitamente al número de emergencia 911, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada o mensaje para ser auxiliado.

12. YOMÁ TIEMPO INOAEMU KI NATEKACHI: Amo naewamio i amo nehjiapuame amó nehjikiamé itapiti ajama representante ajama naewanaria ke'cho 60 segundochi nehjiametemu yamó katewenario nawesari ke'cho istaweche yoamá amó inowá kompañiaapu.

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. INOWAEMU DERECHO: Yomá canalchiami amó kiapuamé servicio ki natekachi wa'achiti ki amó i'tachepuame programa ki amó pu'séria.



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. KAWÉ INOWÁEMU DERECHO: Amó quejandornia Instituto Federal de Telecomunicaciones ki kauyame machename tetewaa o ki kawe ihsóo teléfono o internet.

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