

OMALJ KUAJANA LIPIITHJAN URRAR SHPA'NAAM ÑILJ'KAWIW ÑILJ'KARKUARA.

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

Lengua: KUMIAI

1. TAEM K'YOW kuajana muiith urrar k'yow, ñiwiiy urrar mat arrar o p'shish mukuuiy muap, sham kauym, plan mat shuem muyu ñiweey k'ñieey o l'jla mawat k'ñieey. Ñiwiiy urrar m'kawiir j'mao mukuuiy o ñiwiiy urrar ñimiith.

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. KANAP KAJAP m'kuajana muiith shuem shi, planes mat sham kayum arrar, muyuk ñiwey, urrawjan shupey skaay k'yak kuajan j'pu, mapa ñaru ejan muwa k'ñieey mao, maiith mshow priwiiy l'jla kuakuas akat k'ñieey mao ejan shpa.

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. OMALJ WI SH'KAR, EJAN MAT PRIWIIY ña omalj yuw mat clieey a towa jueiith, ñiwiiy awiir sh'kar wiw taem omalj truy k'shuow mat ñiwiiy wi naam. Omalj p'ya j'kuip mapa ejen muwi.

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. TERMINAL KUTIK kuajan muiith karkuara terminal kutik k'yow k'ñieey mao ejan shpa ñiwiiy omalj'jan muap j'mao maiith muap, mat l'jla ña awat muki'pu o sham k'ñieey ña ushaam omalj priwiiy j'mao o mukuuiy nam.

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. KARKUARA USHIITH P'KOW kuajana muiith sh'kuip k'ñieey j'mao compania ñikarkuara ushiith kuashin muiith. P'kow p'ya shrajok jual may shpap urrar juith shupey mapa muap o kuay ña sarap tersheith ñimiith, ña puyu m'maap.

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. TERMINALES URRAR MAT OMALJ KUAJANA kuajana muiith ñiwiiy urrar mapa m'kanap teminal kayum k'showeiith ejan wi ña pum samowa ejan wi ñiwiiy urrar, sharay kuajan, kuajana muiith terminal kayum mapa muwiñ tepey ñiwiiy urrar uwiith omalj kuajan ña shrajol ñimjmok kuajan koway

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. KAJAP EJAN MEY LJITH MUIW MAO kuajana muiith p'ya, ña muap, ñiwiiy urrar wiith ejan tersheith Aniw.

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



8. TEPEY OMLJ TRUY K'P'SHOW SHUPIITH LJ'LWA kujana muiith, tepey omlj truy k'p'show mat ñikarkuara ñimomalj moyaw, ñiwiiy urrar mapa m'shuow jueiith ñiwiiy ajkey nuij. Maiith mashin ejen'wi karkuara myow ñiwiiy mrrar m'yow ñiwiiy ajkey tark muwiw, ñipiu tepey tark yow.

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. EJAN SHOW RED SCAP NA kuajana m'wiith kyow ñiwiiy urrar ejanpuith IFT mulj usiith nam. Kuajana m'wiith mapa ñiurrar l'jiith rrar j'mao, ñikjap, k'wiw kajap mat ñiwiiy wiith l'jiith jamo, p'shiish o ñiwiiy rrar maiith peishaiith p'show red kuajan'ja

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. OMALJ ÑARU Kuajan m'wiith ñiwiiy urrar mapa m'miñ ñiup j'mao, priwiiy na, ñiwiiy urrar ñiljkawiw ñiljkarkuara ña showk termsles kum k'yow lluwa.

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. NAAR MAT UNELJ – URRAR LJ'LIWIW kuajan m'wiith ñiwiiy urrar kajap uiith nar kanap ñi map m'tersheith kanap juak omalj konap ñikarkuara k'pow ñiwiiy rrar na akat, ñikarkuara ejan j'mao omalj konap akat. Karraw shiith 911, ñip ejan'wi kuajkeya muwiw l'jñuey may mat mapa karkuara mat omalj sh'kiir ñipiu ñik'math.

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. KSHOWEITH TRUUY KWIW. Jentok kuajan muiith ñiup j'mao kakuas shrajok juak may shpap ña jap, ña mashur sistem ñikarkuara kshoweiith mayum karkaura muwap mshiuñ kshoweiith kuajana muiith ña kshoyou shrajok jumjok segundos ajkey j'mau. ña karkuara ejan j'mau ejan mrrar jueiith ña shrajok sarap ajkey j'mau ña kuajan.

12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR Tienes derecho a acceder gratuitamente las 24hrs del día, todos los días de 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. ÑILJ KAWIW K-ÑIEEY kuajana muiith myou k'ñieey j'mao shiith l'jap kawiiw, ñipiu, shupiith kawir l'jlow mat ñiwiiy maap.

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. INSTITUCIONES PSHOW kuajana muiith ñiwiih urrar ejan j'mao instituto federal telecomunicaciones mkanapa jueiith, ñiwiiy ejan j'mao urrar puith mat urrar ejan j'mao tepey kshoweiith nam.

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