

# TA KART TE TA DERECH MINIMO TE TA SERVICIO TOKY JA TE TA TELEKOMUNICACION.

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

Lengua: MAM

**1. TA TLIBERTD TE JYOL:** at ta tderece jyol ta tseruicio, te k áyil, ixh ta tk úxhb íla ixh qa at juntl ti'chq tgana loq'ól , tse'n ta paket, ta plan, o qa ta tarifa chjona kyaqil o b ále kye b á, kye b á ixh qa tgana juntl axh at te tya.



**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. KYE K ÁYIL OK KYQ'OMA'N:** at ta dreche tu 'n ok kyq'oma'n te ta infirmacion tidiju ok kykáyin te kye ixh tilo 'ok kyjalo'n te kye, ok kyk áyin jun ta tb ál ixh ak áj te kuxhb íl nia tij ixh ok q'ama'n tse'n ta' ixh kyeye tilo ok kychojo'n.

**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. TE TA KONDISION TI'J TE TA KONTRATACION SAQ, JUST, IXH EKITATI:** ta tselti'j te u'j ok jta ts'ib 'l to ta ma' español ixh tal bien ech ta letr, ixh qa nkut yoli' ti'j te kuxhb íl ixh te ta kontrar bienech qa at nia galan ok kyk ú'n te kyeye.



**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. OK EL TE TMAQTSIL :** at ta tdereche qanil te kyeja xhjal ixh tilo 'ok tchjo'n juntl maj ixh qa te k úxhb íl ak'aj ixh nia yaj, o qa ma' tqani'na k'as te k úxhb íl chjonku tse'n ma'kyaj te q'j te kontra b inku qa tolo ok kyq'elq'an tumina.

**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. QA TLOQ'ONA TE K ÚXHB ÍL KENXHE QA AT TNUMEREIL TE TA TELEFONO:** qa nia galan at ta tdereche qanil junt ak'aj toj te kompañia ixhe kyeja ok kyatsq'o' to te 24 ors jtoj ma' tqanina ixh ok el tal 5 q ij habiles ixh qa iktse tgana tya.



**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. TA TKUXHB ÍLA MAQO' IXH AT TOJ TA TGARATIY:** at ta tdereche qanil ti'nb'aj ti'j te k'uxhb'íl qa ta homologado ixh qa galan te te qaq'untl . ta tdeche te ta k'uxhb íl ok jten gan toj te kyaqiol q ij ixh qa ak'aj ixh tba'anil ixh te garantiy te 90 q'ij.

**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. B ÁLE ALKYE NLOQ'O N MEB'A KYEJAJA XHJAL:** at kyaq'untl k áyil te tya ixh at tdereche qanil te ta k áyil nkut te tya toj te ja k áyl teq qk'ub íl.



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

**8. JALOW OK QO YOLIN TI 'J TA TUJA, TSE'N TB ÍYA ATKOLONA BIEN NECH:** at ta tdereche kolol ta tuja ixh o'xh tya at tderech makol axh q'ól tb íya toja tk'uxhb íla, alkye ma ta k'ayi'n te k'uxhb íl axh at taq'untl k ú 'l tuja, axh te k áyil ok yolina to telefono tu ka tya axh ti'j juntl kue xhjal nia te proveedor ak taqani'n te redetch te teye.

**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. JUN TA T-RED TB ÁNIL IXH O'XH TE TEYA AXH:** at ta tdereche kye xhjal ok kyq'o' n jun tb'anil aq'untl teja ta to IFT. Alkye tk'ayi'n at ta taq'untl kol te u'j , ixh tilo ok nos te ts'il tu'ja to'n xhjal alkye nk+ ayi'n axh ta trede ok kykolo'kye k'ayil.



**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. AJA TA U'J FACTURACION:** jtoj ok kut tsaq'o'n te k'ayil bienech ixh toj kye u'j ok kuky tsakyq ó 'n to tq'ab á tse'n factura, ta kuent, te recibo te komprovant te tramit a taq'untl te ma telecomunicacion ti'j te u'j.

**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. IXH TQ'AMA'N AQ OK KYELQ'A 'N, KUTXIYA TO TE OFICINA DE EMERGENCOS:** ixh ok tq'ama'n ma ku kyelq'a'n ta ta tcelulare to 'n jun elq'al axh qa noq ma'kyaj tq ó 'na toj b é o qa to juntl spacio, kutxi ixh q'amxhe te kyeja xhjal, to'n ok kytsq ó 'n juntl o qa kuky tsakyq ó 'n ch ín ta tumina o b ále kyaqil, tnej ok tb incha'na yolil toj te 911 te kye ok kyjoo'n ja'jtaya oxh ok kyb incha'n jyol kyeja xhjal.



**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. TILO OK JAW TCHJO'NA KYAQ'UNTL KYE TOJ:** te ta 24 ors te ta q'ij kyjoyo'n ixh at kyobligacion jyol ixh q'amal te teye ti 'ik él ixh ok tsaq 'b é 'n to te 60 segund ixh toj 15 q ij ok kuky tab é 'n ti'j te deman.

**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. TELEVISION TE CHOJOL:** qa ok tloq ó 'na jun ta television at ta tdereche k'amol te ta tkanal te vt ixh axh at tdereche qanil juntl kykanal.



**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. Q'ENEL TE TA INSTITUCIONES:** at ta tdereche q ól jun ta kej toj te ta Instituto Federal te ta Telekomunicacion jtoj ok yaj y o qa ma' jun k úxhb íl nia galan o qa te qayil nia galan tmod.

**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](http://www.ift.org.mx)



#SoyUsuario