

TULO HEMI RA MATSI DE YA DAI DE NUYA SERBISIO PUBLICO RA HIAGUENDA

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

Lengua: OTOMÍ

1. TSA GI HUAHNI

Gi pets'i or matsi pa gi huahni or serbisio, to'o mpa ne or mfeni bokjö ge gi ne gi tai, gi kjut'i chutho ö xingu ngu kjut'i met'o ö gi kjut'i sta da zo or nzönö. To'o mpa hingi tsa da xiai ge gi tai ma ra ya serbisio ö ngu ma ra ya producto.

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. KUT'I PA GI PÖDI

Gi pets'i or matsi ge da xiai tengu gi kjut'i, de nu ya serbisio, ne te gatho tu, ne tengu pets'i nu or internet ge uni, ri saldo ne tengu ya pa gi pets'i pa ge hingi kjut'i, tengu xka kupa ko ra pa ne ra ora ge da thege nu ö xka kjut'i.

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. HANKJA GI KJAPI PA GI PETS'I, XA NHIO NE DA NGUTHO

Ra Hutsi ne ra hmi pets'a da ehë ra hño ñomfo, ge da tsa gi pödi te me mö ne ra hemi habu tu ri mpotu'ye, ne te gatho tu ra serbisio ge gi adi ne hankja gi kjapi. Ra hemi habu tu ri mpotu'ye tsa gi tsoni gense numu gi mö.

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. HOKI RA BOKJO

Gi pets'i or matsi ä gi adi ne nkjabu gi pets'i ra hoki ri bokjö terminal ne hinte gi kjut'i ne hinte da adi'i hense ri hemi te gi adi, numu da thege ra pa ri hemi habu tu ri mpotu'ye ö xka kjut'i gatho ö da guadi ra hemi habu tu ri mpotu'ye.

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. RA PETS'IGE MEDE OR NTOXGU

Gi pets'i or matsi ne hinte gi kjut'i ne tsa gi tai ma nar ntoxgu ko ri mede. Ra portabilidad tsa gi hoki numu ra 24 ora ge xka hoki ri hemi te gi adi ö gi petsi 5 ya pa gi hoki, numu nkjabu gi ne.

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. YA MFENIBOKJÖ TNE YA GARANTIA

Gi pets'i or matsi ge or mpa da xia'i numu ra mfenibokjö terminal m'ui xa nhio pa gi tsa gi tu ya serbisio. Ngu mö or garantia, gi pets'i or mats'i ge ra mfenibokjö da rai or mpa ge da tu ra garantia ngu ra 90 ya pa.

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. GI TSOTSE NE HINGI UTSA

Gi pets'i or matsi, homu gi adi, ya mpa ge da petsu ya mfenibokjö ne nkjabu gi tsotse.

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



8. KUATI YA THUHU YA KJÖ'I NE TE GATHO PETS'I

Gi pets'i or matsi pa da kuati ya thuhu ya kjö'i ne te gatho gi hoki ne te gi pets'i; ra mpa pets'i da rai or aviso ra pribasidad. Hense numu gi ne tsa da nzoi or mpa pa da xiai te me ya serbisio pets'i ö ya producto, ngu te me ne da udi.

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. XA ZA RA NGUTHO RA RED

Gi pets'i or mats'i da rai ya serbisio xa za ngu te gatho mö ra IFT. Gi pets'i or matsi ä ge or mpa hinda xani, ñut'i hyandi, kjuts'i ö hida hiegi, ya aplicacion ö ya serbisio ne da kuati ri thuhu ngu ra 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. HEMI HABU TU GE XKA KJUT'I

Gi pets'i or mats'i ge ri mpa da rain e hinte gi kjut'i, ramchitho, ko ya hemi ö ya bokjö: hemi habu tu ge xka kjut'i, tengu xka kjut'i ö or hemi de un ya serbisio hiaguenda ne, xo ya mfenibokjö ge xka adi.

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. FË NE BI MEDI - RA SERBISIO TE DA THOGI'I

Gi pets'i or matsi pa gi ñut'i ka nar mecanismo habu tsa gi zohni ge bi medi ri bokjö ne nkjabu gi adi da yopi'i ri IMEI, gi adi da kjutsai ra serbisio, ngu hinto da tsa da pendi ö ya hinda za or IMEI. Nege tsa gi ñut'i sinke gi kjut'i kjar mede nkjahni 911, ndaño da pödi habu gi m'ui pa da tsa da faxa'i.

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. OR MPA DA 'YOKJE NE HINGA KJUTHE

Gi pets'i or matsi pa gi ñut'i ne hingi kjut'i 24 hrs de ya pa, gatho ya pa ko or ntoxgu ra mpa ne numu gin e gi ñogui ko ma nar kjö'i nda thogi 60 segundo. Ne, ya zohni ge gi hoki hinda thogi 15 ya pa.

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. TELE GE GI KJUT'I

Gi pets'i or matsi da rain e hinte gi kjut'i ya kanal ra TV pa gatho, ngu, ra hoki te tu ya serbisio ge xka adi.

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. MAXTE DE YA INSTITUSIO

Gi pets'i or matsi ä gi udi nar tsohni kjar Instituto Federal de Telecomunicacion po hingi za ya serbisio ö hingi hoki xa nhio ya mefi.

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