

AMATL KANI IJKUILIWTOK TLEN IKA MOPALEWISKEJ IN MASEWALMEJ KUAK KIKOWASKEJ IN TEPOS EJEKATL

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

Lengua: NÁHUATL DEL NOROESTE CENTRAL

1. WELIS TIKIXPEJPENAS

Kualtias tikixpejpenas tlen mitspalewis in tepos, akin mitsnamakiltis in teposejekati tlen tikowas, nochi tlen momakui, kanachi tikixtlawas, kenin tikixtlawas niman o satepa tonal tikixtlawas, akin mitsnamakiltis amo welis mitspewas xikowili nochi tlen yejwa kinekis.

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. KANPA TIMOTLAIXPANTILISKEJ

Moneki maj mitsixpantilikan kanachi titlaxtlawas, wan tlen mitsnamakiltiskej, kenin iwto in tepos ejekatl, kenin yeski chikawak, keski tikpias in tomin ejekatl wan kemantika tlamis, wan kemantika tlamis, tlen tonali wan keski kawitl wan kemantika amo tikpias teposejekatl.

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. MAJ MOXEJXELO KUALI IN

AMATLAJKUILOLI Kanpa ijkuiliwtos in ejekatekitilis nochi ixko ikinon katej ika koyotlajtoli, kipia kuali ijkuiliwtos wan moixnextis kenijki tekis in tepos ejekatl, nochi moixnextis kenin chikawak yeski in tepos ejekatl. Inin amatlajkuiloli welis kipatlaskej tla tehwa tikneki.

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. MAJ MISKAWILIKAN IN TEPOS

Tejwa welis titlajtlanis wan maj mitskawilikan in tepos, wan amo titlaxtlawas wan amo welis mitstlajtlaniskej okseki amatl, sayoj kanpa tikpanchajkuiloj kuak titlajtlanik in tepos ejekatl o kuak tlamis in tonal tlen titlaxtlawak in tepos ejekatl.

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. KUALTIAS TIKUIKAS IN TEPOS TLAPOWALI

Tejwa welis timopatlas kani mitsnamakiltiskej in tepos ejekatl wan tikpias moaxka in tepos tlapowali. Kualtias mitspatiliskej in tepos tlapowali wan welis wejkwaw se tonal o welis wejkwaw makuil tonal, tla tejwa ikinnon tiknekis.

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. AKIN WELIS MITSMAKAS OKSE

TEPOS Welis mitsixpantilis akin mitsnamakiltia in tepos kenijki ijkuiliwtok wan xa kualtias kitemakas in tepos ejekatl. In amatl tlen mitspalewis welis mitsmakas eyi metstli tlen mitspalewis tla wejweliwi welis mitspatiliskej in tepos tlen kikajkawa in tepos ejekatl.

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. MAJ AMO MITSCHIKOITLAKAN

Tejwa tiwelis titlajtlanis, maj mitsnamakiltikan se tepos tlen kualtias kuali wan tlen kualtias tikuis mochan wan amo owijtik inin tepos.

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



8. TLEN MITSYEKTLALILIS IN AMATL WAN AMO AKIN

KITLAS Tejwa tikpia tlapalewilis tlen mitsyektlaliliskej nochi amaixneskayotl wan tlen ika titlanojnotsas wan nochi tlen mitsixnextis; akin mitsnamakiltis inin tepos ejekatl kipia mitsmaktilis nochi tlen kiyektalis mo amaixneskayotl. Tla tehwa tiknekis welis mitsnotsas akin mitsnamakiltia in tepos ejekatl, wan tlen okseki kinamaka.

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. MAJ KUALI WAN NOCHTIN KIPIASKEJ

Tehwa tikpia chikawalis tlen mitsnamakiltiskej kuali wan chikawak in tepos ejekatl tlen mitsnamakiltiskej tlen kijtowa in IFT. Tejwa welis titlajtlanis akin mitsnamakiltia maj amo kitsakuili oso mitspijia, maj amo moixkalaki wan maj amo kipatla tlen tikchiwa wan maj yekeyetika moixtlakayotl wan amo akaj kiita kanpa in tepos ejekatl.

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. EJEKATLAXTLAWIL

Tikpia chikawalis tlen akin mitsnamakiltis in tepos ejekatl maj amo xixixtlawili in ejekatlaxtlawil, noso amatl tlen mitsmakaskej: Ejekatlaxtlawilis, kanpa ixnestos motlaxtlawil, noso tlen mitsnamakilijtokej in tepos ejekatl wan in teposmej tlen mitsmaktilijkej.

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. TLAICHTEKILIS WAN

TLAPOLOWILIS – NIMAN TLAPOLEWILIS Welis titlajtlanis maj mitskawakan tiklanawatis kuak tikpolos noso mitsichtekiliskej motepos kanpa kimoywa in tepos ejekatl o kanpa mitsichtekiliskej in IMEI, wan welis titlajtlanis maj kikotonakan in tepos ejekatl itech inin kiliaj IMEI. Noijki welis titlanotsas itech 911 wan amo titlaxtlawas, inin tlanotsalis welis mitsajsiskej kani tikajki wan ikinon mitspalewitiwej.

11. ROBO Y EXTRAÍO – 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. AMO TIKTLAXTLAWILIS

AKIN MITSTLANAMAKILTIA Welis titlanotsas nochtin yowali wan nochtin tonali wan amo titlaxtlawas.

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. TIKIXTLAWA

TEPOSTLAMAWISOLI Welis tikpias tlamawisoli wan amo titlaxtlawas, wan kualtias titlajtlanis maj kixtikan tlen amo mitspaktia tikitas itech tepostlamawisoli.

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. KENIKKI TIMOTLAJTOWIS.

Welis timotelilwis tech Instituto Federal de Telecomunicaciones tla amo kuali tikitla in tepostlamawisoli.

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