

ÚRIR NDI ITHĒ ÉT'UR KI N'Í ÉRHAR ÚP'IH RICHHÍ MÁTHO' EGÁ ÉTS'AHN ÍGO' ÚRIR NDI LAMBRA ER'ÍR KI N'Í SÍKU' NDI KÁNE I'ÁHN.

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

Lengua: CHICHIMECA JONAS

1. K'Á NEHÉ KURĪB É'I N'Í RATSHÁ Káne rinhí úkhar nehé ráwa n'ígo é'i káne ratshá, kibí'e ráwa k'áro' re é'i n'í ratsháb ki n'ígo káne é'i rákhar ke káne rági'r. Káne sahá k'a súngwə n'í sutsháme me káne k'a rawə n'í rára.

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. KÁNE RINHÍ ÚKCHAR RINHÍ NDÍSIMA KÁNE RATSHÉ Ijiek rinhí súkhar ratshék kénkha n'í míndeh, kábe' be káne mahár razen me kábe' í'e be egá n'í er'ír pa be mahár irú mah'ígo káne rará, ki rinhí súkhar rinhí ndísima ratshék kénkha úba' ánehb ígo' ndi kíwəh kíta, ki ná'í nsi sí'áhn iru ná'í ní ésa' ratshék pa be mahár irú 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. KÁBE' RINHÍ PU NIMBÓB TI ÉGI' PA BE MAHÁR KÁNE N'Í RÁRA ME KÁNE N'Í RATSHÁ Írgo' richhír ndi pu nimbób ti káne emhá'b írgo' richhír re n'í í'áhn ráteh nákis ígo' ndi í'áhn irú pa be sí'áh úri sútshek ki ubés pu káne márhə énu' ét'u n'í é'áhn, í'e be ná'í ndi éku' káne éta í'áhn káne ná'í richhí rása'. Ná'í richhír ndi káne atsháb me káne kibí'e mahár nch'e káne ríni ranhís.

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. PA BE KÁNE UT'É LAMBRA MAHÁR RATSHÁ Ijiek rinhí súkhar úrir isér ratshék kábe' be mahár n'í ingwíh ki man'ígo í'áhn pa be ubés sí'áh mejó n'í sích'o ki ubés sín'u n'í súrihk me ígo' ndi káne ép'o sa ná'í éteh munda í'e go' sa' káne sahá sutshənme ki kí'ta úreh sú'irme me í'e be sá' ndi pu nimbób ti rinhí égi' í'e né'e.

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. MAN'ÍGO ÉTEH LAMBRA ÉGIS Sikhá iwá kúrij síchákme kábe' be kínu' egá erəhsk ijiek rinhí súkhar út'e lambra mahár ipór ró'. Ijiek úba' súkhar pa be ke man'íh úrir indi irúr pa be mahár rakhésk ki mahár út'e lambra íri' íkhar ki sí'áh mejo sích'ok, síkhá ijie iwá né'e be.

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. N'Í NDI KÁNE ÉTA KI KÉNKHA ÚNEHB Ijiek

rinhí súkhar úri ndi éweh n'í é'ír mahár isé me it'áhb síkhá ígo' ndi éweh n'í e'írk mahár késiwu ingwíh ki sí'áh máre' sích'o ki sí'áh n'í sí'íh ki múki' ánehb. Ígo' ndi ijiek kíwəh n'í kíta ígo' mahár rápork gó' síkhá mejó máre' náts'o me máre' n'í ná'íh, ígo' ijiek rinhí súkhar úrir isér gó'

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. MAHÁR KÉSIWU N'Í INGWÍH KI SIKHÁ SUTHÁRK Ijiek rinhí súkhar úrir ndi n'í é'ír mahár n'í síku' it'áhb, it'áhn man'í ndi íri' sirúme me ígo' ndi kínu' kíjo pa be ígo' ndi úri n'í kí'táb me mahár íri' ingwíh ki sí'áh máre' sích'o.

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



8. ÍGO' NDI KÁNE NEHÉ ÚWIH RINHÍ MAHÁR KÁNE RARHÓB GO'

Ijiek rinhí súkhar ná'í ungwíh rinhí mahár rarhók gó' ígo' ndi egá n'í e'írk rinhí ékhar ungwíh rinhí sí'áh súrahk me sahá sút'eme go' me úr'ur é'e máre go'; ígo' úrir ndi egá n'í e'írk rinhí ékhar n'í rárhus pa be mahár ungwíh rinhí rarhórk. Ijiek nehé mahár iwa síkhá kí'í mahár rar'áhk pa be mahár n'í ratshék me mahár rinhí ráp'ek, ígo' rinhí ndi énu' sí'áhn pa be mahár út'e n'í itó.

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. ÍRIR KI NDÍSIMA KÁNE N'Í RAR'ÍRB Ijiek rinhí súkhar n'í ndi kí'í ita íri' ráp'ok ki ndísima itəhs kábe' ndi IFT úwih úr'u rinhí éma né'e.

Ígo' úrir ndi egá n'í é'írk rinhí ékhar rarhók go' ki ungwíh rinhí ndi énu' súkhar kímba' rakhárk pa be sí'áh súphi me sí'áh ke nangá wa rar'ír me úr'ur ét'e ndi kí'í etshá ki mahár úrir úr'u ikás.

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. RICHHÍR NDI ÉTEH ÉGIS N'Í KÍTA Ijiek rinhí

súkhar ígo' úrir ndi n'í úp'o kí'tab rinhí ékhar nánt'a richhí mátho' ráp'ok go' me ígo' be éteh énus ut'e ki éteh égu'n ná'í ndi énu' sí'áhn pa be ígo' ndi n'í kíta máhar itó' ki út'e richhí íkhar pa be síkhá ébes mejó sa'áhn me kí'ha íka' úri iwá'b.

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. SIKHÁ MEJÓ RÁPHIK ME INHÍ – ÚRIR NDI SA'ÁHN IT'ÁHR

Ijiek rinhí súkhar úri kí'ha it'áhr síkhá út'e n'í ráphik me inhí, kí'í úrir ndi n'í úr'írk rinhí ékhar rakhésk síkhá mejó kí'í sa'íh me úrir ndi IMEI egá, me kí'ha it'áhr pa be kí'ha máre' rakhés ungwíh rinhí ná'í ráts'ok ki ná'í rár'íh ígo' ndi kí'nu' úrir mahár ráphik me úrir ndi IMEI ip'ín sá' máre n'í ratshá. Mé síkháme 911 úrir it'áhr pa be kí'í kibí'e mahár rakhésk ki ubés út'e n'í ráta'k me n'í síwur mahár rakhésk i úrir.

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. ÚRIR MAHÁR KÁNE RAKHÉS KI SÍ'ÁH KÁNE N'Í SUTSHÁB

Ijiek rinhí súkhar n'í síwu úba' ndi sa'áhn rinhí súkhar rakhés me rarəhsk síkhá múki' úri sa'áhn pa be mahár rakhés ki sí'áh me'ə súp'ok surəhsk, me úba' éni' rinhí ékhar ékhar pa be ná'í úrir ndi ndi súrha mahár rakhés ki mahár rarəhsk. Ki ígo' ndi kíser rakhés úba' éni' ékhar pa be mahár n'í ratshá.

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. TELE NDI N'Í ÉREHR KÁNE ETSHĒN Ijiek rinhí súkhar mahár

írəhr ígo' ndi út'e tele érehr ki n'í síngwəh síchən, í'e kúmu n'í ndi sí'áhn ithí'.

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. ÚRIR ÚRE'R MAHÁR RAMÉHK Ijiek

rinhí súkhar mahár úrir indi iwá'r ígo' ndi ná'í lámbrar n'í ip'ín ndi kíthú wa esthé Instituto Federal ndi Telecomunicaciones síkhá í'e kúrij andík.

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