

AMAHTLAHKWILOLLI KAMPA IXNESI ACHI ITECHPOWILIS MASEWALMEH TLEN KITEKIWIAH NI TELECOMUNICACIONES KWALTILOLLI



CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



Mexikatlahtolli
Mexicano de la Huasteca



■ AMAHTLAHKWILOLLI KAMPA IXNESI ACHI ITECHPOWILIS MASEWALMEH TLEN KITEKIWIAH NI TELECOMUNICACIONES KWALTILOLLI

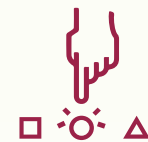
CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

1. IKA XOXOLKA MOPEHPENIS

1. LIBERTAD DE ELEGIR

Tipia motechpowilis tipehpenis kwaltilolli, ahkaya mitsnamakas, motepos noso tlamantli tlen tinekis tisenkawas; nochi tlamantli, tekpantli wan tlen mitsnamikis titlaxtlawas wan kenihkatsa tichiwas, wan ma amo mitsnamakiltikah tlen amo tineki.

Tienes derecho a elegir el servicio, el proveedor, el equipo o el dispositivo que desees contratar; el paquete, plan o tarifa y forma de pago, sin que te condicionen a contratar servicios adicionales.



2. KENIHKATSA TISELIS YOLMELAWALISTLI

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tipia motechpowilis ma mitsyolmelawakah ika amatl noso ika tepostinih, mahpiltepostinih noso tlenweli seyok tepostli tlen tekawilis; kenihkatsa titlaxtlawas, tekpantli wan tlamantli tlen tisenkawas, keski tomin kitlaxtlawas nochi; tlakiya kiihtowa senkawalistli, wan nohia tlakiya ohtli titokilis ma tisenkawas kwaltilolli tlen tinekis.

Tienes derecho a que te informen a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita: las características de la tarifa, plan o paquete que contrates, el monto total a pagar; los términos y condiciones del contrato, así como procedimientos de contratación de los servicios.



3. KENIHKATSA MOSENKAWAS, IKA TSALANTIK, TLEN IWIKAL WAN TLEN MITSNAMIKI

3. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN, CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS

Ni amatlahkwilolli kampa mosenkawa wan iixnexas moneki itstos ika español tlajtollí, kwalli moitas, kiihtos kenke mosenkawa, kenihkatsa elis tlen motekiwis wan mosenkawas.

Ni senkawalistli welis mopatlas tlah san ta tinekis wan moneki moamatlalis iixpa PROFECO.

El contrato y su caratula deben estar en idioma español, legible a simple vista, contener el objeto del contrato, las características del servicio a contratar, así como términos y condiciones.

El contrato solo podrá ser modificado con tu consentimiento y deberá estar autorizado y registrado ante la PROFECO.



4. KENIHKATSA MOTAPOS NI MOTEPOS TLEN TITEKIWIS

4. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL

Tipia motechpowilis titlahtlanis wan mitsmakaseh kenihkatsa titapos motepos tlen titekiwis wan amo titlaxtlawas ma amo mitstlahtlanikah sekinoh tlamantli san moamahtlahtlanilistli, kema tlamis ni senkawalistli noso titlamihkeya titlaxtlawas noso motsakwas senkawalis moneki mitsmakakah kenihkatsa titapos.

Es tu derecho 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 y te deben proporcionar la clave de desbloqueo.



■ AMAHTLAHKWILOLLI KAMPA IXNESI ACHI ITECHPOWILIS MASEWALMEH TLEN KITEKIWIAH NI TELECOMUNICACIONES KWALTILOLLI

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

5. KENIHKATSA TIMOWEHKAWAS NI MOPOWAL TITOKACHTIAH PORTABILIDAD

5. PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO

Tipia motechpowilis timopatlas seyok tekikalko tlen kinamakah ni wan ta timowehkawas mopowal. Kema titlahtlanis timopatlas nimah motsakwas, yese axkana motsakwas tlah tipia sekinoh tlamantli nompona.

Tienes derecho a cambiarte gratuitamente de compañía telefónica conservando tu número.

Al solicitar la portabilidad se cancelará automáticamente el servicio de telefonía, pero no los demás servicios que tengas contratados.



7. KENIHKATSA MOTEKIWIWIS WAN AXONKAS YOKACHI WALISTLI

7. ACCESIBILIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Tipia motechpowilis ma ahkaya mitsnamakilti iwikal mitstemakas nochi wan moitas ma axonkas yokachiwalistli ika yonse ipampa. Masewalmeh tlen axkwalli kipiah itlakayoh kinseliseh palewilistli iwikal wan kinkawaseh ma kinwasanikah amahsenkawalistli. Masewalmeh tlen kinamakah tepostinih moneki ma kinpiakah tekikalmeh wan masewalmeh tlen momachtih tokeh ma kinseliseh masewalmeh tlen axkwalli kipiah itlakayoh, nohkia yolmelawalistli, teposiswatl páginas de internet wan teposnitih tlen axowih.

Tienes derecho a que los proveedores te presten el servicio en igualdad de condiciones y que no te discriminen por ninguna razón que atente contra la dignidad humana.

Las personas con discapacidad deberán recibir atención y asesoría en igualdad de condiciones y podrán acceder a mecanismos que les permitan suscribir contratos.

Los proveedores deberán contar con instalaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad, así como información, páginas de Internet y equipos accesibles.



6. TEPOSTINIH TLEN TITEKIWIA WAN KENIHKATSA MOTLEPANITAS

6. EQUIPOS TERMINALES Y GARANTÍAS

Tipia motechpowilis ma mitsyolmelawakah tlah motepos tlen titekiwis ta moaxkah noso tlen mitsmakaseh, kwalli itstos ma tiselis nochi tlen motekiwia. Tlanankilistli tlen tepostli mitsmakas katli mitsnamakilti axweli temos 90 tonalli. Tlah motepos tikalakis ipan tlanankilistli, nochi kawil kema kikwalchihchiwaseh axweli moxolewas ni tlanankilistli.

Es tu derecho que te informen si el equipo terminal de tu propiedad o el que te proporcionen, se encuentre homologado para recibir el servicio. La garantía del equipo terminal que te proporcione el proveedor no debe ser menor a 90 días. Si el equipo entra a garantía, el tiempo que dure la reparación del equipo no se deberá descontar de la garantía.



8. KENIHKATSA MOMOKWITLAWIS MASEWALYOLMELAWALISTLI WAN TLEN SAN YA IKAMANAL

8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Tipia motechpowilis ma tlen mitsnamakilti kihakokwis moyolmelawalis, moneki ma mitsmaka se amatl Aviso de Privacidad kintokachtiah. San ta tinekis wahka kintemakaseh sekinoh moyolmelawalis wan tiselis ma mitsnotsas tlen mitsnamakilti mitsilwis tlakiya sekinoh tlamantli nohkia kinamakah.

Es tu derecho que el proveedor proteja tus datos personales, para lo cual deberá poner a tu disposición el Aviso de Privacidad. Solo con tu consentimiento se podrá transferir tu información a terceros y recibir llamadas de tu proveedor para promocionar servicios adicionales o recibir publicidad.



■ AMAHTLAHKWILOLLI KAMPA IXNESI ACHI ITECHPOWILIS MASEWALMEH TLEN KITEKIWIAH NI TELECOMUNICACIONES KWALTILOLLI

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

9. KWALLI WAN NEUTRALIDAD EN LA RED

9. CALIDAD Y NEUTRALIDAD EN LA RED



Tipia motechpowilis ma tiselis nochi kwalli keh mosenkawa ipan IFT.

Tipia motechpowilis timokalakis kampa ta tinekis, amo mitsyokachiwaseh, amo mitstsakwaseh, amo mitstekawiliseh tlen amo tikneki tlen mitsnamakiltia, nohkia amo tiixnextis ahkiya wan nohkia axkipia temachtli ni Red

Tienes derecho a recibir servicios de calidad conforme a los parámetros establecidos por el IFT.

Es tu derecho acceder sin limitación, degradación, restricción o discriminación a contenidos, aplicaciones o servicios ofrecidos por el proveedor, así como a preservar tu privacidad y seguridad de la red.

11. KEMA TLAXTEKI, WAN TLEN MONEKI MA NIMANTSI KINTLACHILIKAH

11. ROBO Y EXTRAVÍO SERVICIOS DE EMERGENCIA



Tipia motechpowilis ma titehtemos wan titlatelhwis kema mitstlaxteki tepostinih, wan nohkia ika ni IMEI mochiwas seyok, nohkia axmotlaxtlawas wan kwalli timoyolmelawas ipan ni 911 ipowal kampa moneki.

Es tu derecho acceder a mecanismos para reportar el robo o extravío de tu equipo y a reportar la duplicación del IMEI de tu equipo, así como acceder de manera gratuita al número de emergencia 911.

10. FACTURACIÓN AMATL IKA MOSENKAWA MOTLAXTLAWAS

10. FACTURACIÓN



Tipia motechpowilis ma ahkaya mitsnamakiltih axmitstlailnamas, moneki amatinih tlen kiixnextia nochi kwaltilolli tlen ni telecomunicaciones wan, tlah nompá tepostinih, nohkia mitsilhwisesh kenihkatsa titlahtlanis nochi tlen ni mokuenta nohkia tlen titlakowa wan titlaxtlawa.

Es tu derecho que el proveedor te entregue gratuitamente, de forma desglosada, tu factura, estado de cuenta, recibo o comprobante de los servicios de telecomunicaciones y, en su caso, de los equipos terminales adquiridos, así como informarte la manera de consultar el estado de cuenta o el detalle de tus consumos.

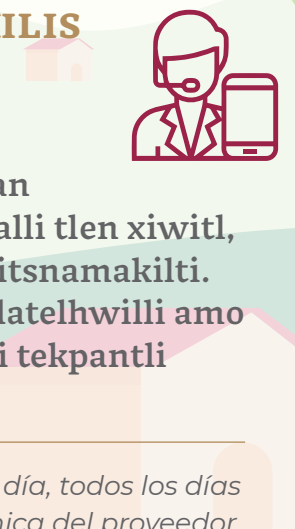
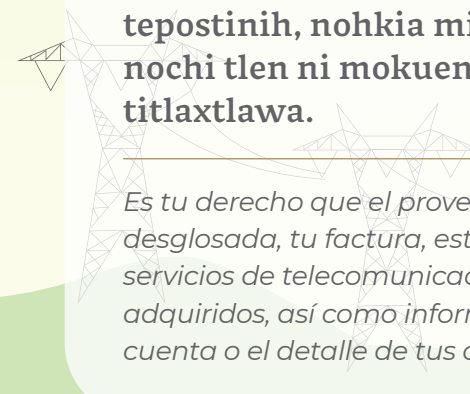
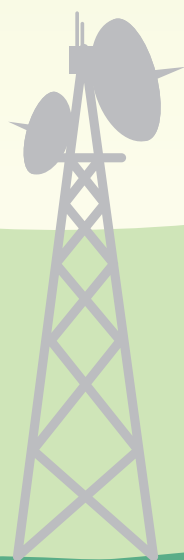
12. TLEN MITSNAMAKILTI MITSNANKILIS WAN AMO TITLAXTLAWAS

12. ATENCIÓN GRATUITA DEL PROVEEDOR



Tipia motechpowilis ma amo titlaxtlawas wan mitsnankiliseh ipan 24 kawil ipan nochi tonalli tlen xiwitl, ika se tepostekpantli noso electrónica tlen mitsnamakilti. Tlen mitsnamakilti moneki kisenkawas motlatelhwilli amo panos 15 tonalli kema tikalahki ipan tlenweli tekpantli kampa mistnankiliseh.

Es tu derecho acceder gratuitamente, las 24 horas del día, todos los días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónica del proveedor. El proveedor debe resolver tus quejas en un plazo no mayor a 15 días naturales cuando sea ingresada en cualquiera de sus sistemas de atención.



■ AMAHTLAHKWILOLLI KAMPA IXNESI ACHI ITECHPOWILIS MASEWALMEH TLEN KITEKIWIAH NI TELECOMUNICACIONES KWALTILOLLI

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

13. TEPOSWEHAKATLACHIYALONI TELEVISION KAMPA AXTITLAXTLAWAS

13. TELEVISIÓN DE PAGA

Tipia motechpowilis ma tiselis nochi machiyotl tlen ni teposwehkatlachiyaloni tlen tapohtok (TV Abierta), titsakwas tlen axtinekis, ni aplicaciones noso kwaltilolli tlen titlahtlanis, wan ma mitsmakakah se kwaltilolli kampa san nesis mosenyelis tlah ta kiampa tineki.

Tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de televisión abierta (TV Abierta), al bloqueo de contenidos, aplicaciones o servicios que solicites, y a que te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte.



14. TEKIKALMEH IMOMOKWITAWILIS

14. PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES

Tipia motechpowilis ma mitsmokwitlawis wan mitsixpantis PROFECO wan IFT ma motemachtis motechpowilis motlepanitas, nohkia kema monekis ma mechixpantikah monechikol kema tlen mitsnamakilti axkitlepanita tlen mosenkahtok.

Tienes derecho a la protección y representación de la PROFECO y del IFT para asegurar que tus derechos sean respetados, así como ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor.





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

INALI
INSTITUTO NACIONAL DE LENGUAS INDÍGENAS

    gob.mx/profeco