

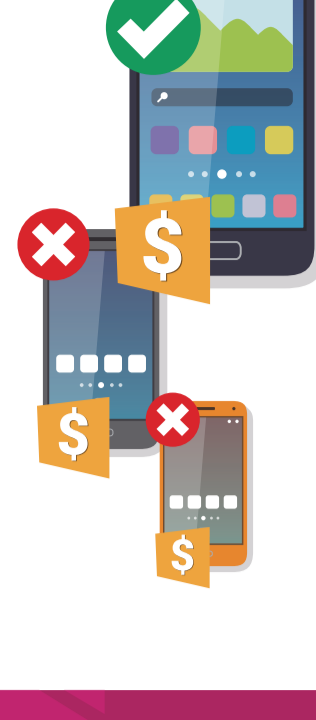
# U JU'UNIL JAYP'ÉEL K'A'ANA'AN PÁAJTALIL OB(DERECHOS) TI' MÁAX YAAN JUMP'ÉEL SERVICIOIL CHÍKULO'OB (TELECOMUNICACIONES)

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

Lengua: Maya



**1. KU PÁAJTAL A YÉEYIK** u compañail a servicio, u nu'ukulil a k'amik le servicioo', máakalmáak u tojol ma'alob ti' teech, yéetel xan a yéeyik bix kun meyaj tech, recargas wáaj plan, ma' tu páajtal u beeta'al a contratartik uláak' ba'alo'ob wáaj ma' a k'áati'.



**1. LIBERTAD DE ELEGIR** a tu proveedor, el servicio, equipo, tarifa y la forma de pago, sin que te obliguen a contratar servicios o productos adicionales.

**2. YAAN TECH U PÁAJTALIL A MÁANSIK A NÚMERO YÉETEL U DESBLOQUEARTA'AL A CELULAR TUMEN A COMPAÑÍA.**

Yaan tech u páajtalil a máansik u númeroil a celular tuláak' compañía, tak ich bey 24 horas u xaanile' yéetel xan unaj u desbloquearta'al a celular le ken ts'o'okok a contrato yéetel le compañíao', wáaj kéen ts'o'okok a láaj bo'otik a celular.

**2. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO.** Tienes derecho a la portabilidad en 24 horas y al desbloqueo de tu equipo móvil cuando concluya el contrato, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo.



**3. YAAN TECH U PÁAJTALIL U SÁASILKÚUNTA'AL TULÁAKAL BA'AX K'ABÉET A WOJÉELTIK YÉETEL UNAJ UTS TI' TEECH YÉETEL TI' LE COMPAÑIAO'.**

Yaan tech u páajtalil a k'ajóoltik a contrato, ka'alikil ma' a contratarti', tuláakal u jets't'aanilo'ob ku taasik le contratoo' unaj sáasil u tsoolil. K'a'ajak teche' le contratoo' unaj chímpol'taan tumen IFT yéetel chéen ku páajtal u k'exel wáajba'ax ti', wáaj teech k'áatik.



**3. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS.**

Tienes derecho a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Recuerda que el contrato debe estar registrado en el IFT y solo puede ser modificado con tu consentimiento.

**4. A BO'OTIK A SERVICIO.**

A compañía ti' celular wáaj najil teléfonoe'(fijo) ma' unaj u beetik a bo'otik t'aano'ob ka beetik larga distancia nacionali', yéetel unaj u ya'aliko'ob tech yaan le ku ya'ala'al llamada por segundo (buka'aj segundos kan t'aane' chéen le ken a bo'otej); yéetel ku páajtal xan a wilik xma'abo'olil buka'aj saldo p'aatal tech yéetel xan u ju'unilo'ob a bo'ole' unaj sáasil u tsoolil.

**4. CARGOS POR SERVICIO.** Tienes derecho a que el proveedor de telefonía fija o móvil no te cobre llamadas de larga distancia nacional, y a que te ofrezca el cobro de llamada por segundo; así como a consultar gratis tu saldo y que los estados de cuenta, comprobantes y/o facturas sean claras.



**5. YAAN TECH U PÁAJTALIL JUMP'ÉEL MA'ALOB SERVICIO YÉETEL JUMP'ÉEL MA'ALOB NU'UKULIL TU'UX KA K'AMIK LE SERVICIOO'.**

Yaan tech u páajtalil a k'áat óoltik ti' a compañía u k'ub utsil tuláakal le ba'ax u ya'almajo', yéetel u ts'ik tech wáajba'ax yo'olal wáaj ku fallar u servicio wáaj xan yo'olal ku k'uchul máanal u ko'ojil a servicio.

Yaan tech xan u páajtalil u ts'áaik tech a compañía u garatíail le nu'ukul tu'ux k'amik le servicioo'(celular, módem).



**5. DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL.** Tienes derecho a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, y a una bonificación o descuento en caso de fallas en el servicio o por cargos indebidos. También tienes derecho a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo que adquieras.

**6. U PÁAJTALIL A WOJÉELTIK TULÁAKAL BA'AX YO'OLAL A SERVICIO.**

Yaan tech u páajtalil a k'ajóoltik tuláakal yo'olal a servicio, tu beelil yéetel tu k'iinil ma'ili' a beet le contratoo', beyxan u páajtalil u yantal tech kúuchilo'ob internet tsolik uláak' ba'alo'ob yo'ola a servicio yéetel a compañíae' unaj u ts'ik tech jump'éel número teléfono tu'ux a beetik takpoolilo'ob.

**6. DERECHO A LA INFORMACIÓN.** Tienes derecho a la información clara y oportuna por parte del proveedor, así como acceso a la información para la defensa de tus derechos y acceder a un sistema de atención telefónico para quejas.



**7. U PÁAJTALIL U LI'ISA'AL YÉETEL U KALANTA'AL A DATOSO'OB TUMEN LE COMPAÑIAO'.**

Yaan tech u páajtalil u kalanta'al tuláakal a datos, yéetel ma' u ch'úukta'al ba'ax ka wa'alik wáaj ka ts'íibtik yo'olal máaxech, yéetel ma' u túuxta'al tech mensajes wáaj a t'aanal ti'al u ko'onol tech ba'alo'ob, wáaj ma' a k'áati'.

**7. DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** Tienes derecho a la protección de tus datos personales, de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen, así como a no recibir llamadas o mensajes de promociones comerciales no autorizadas.



**8. U PÁAJTALIL U YANTAL U SERVICIOSIL CHÍKULO'OB (TELECOMUNICACIONES) TAK TI' LE MÁAKO'OB YAAN LOOBIL TU WÍINIKILO'OB WÁA LE KU YA'ALA'AL BEY DISCAPACIDADO'.**

Yaan tech u páajtalil a k'áatik, nu'ukulo'ob nu'ukbesa'ano'ob ku páajtal u meyaj tech kex yaan tech jump'éel discapacidad, u yaantal tech jump'éel númeroil teléfono ti'al a t'aan wáaj yaan tech talamil'ob; yéetel xan a compañíae' unaj u yantal tu kúuchilo'ob tu'ux ma' u talantal a wokol, a compañíae' unaj u yaantal xan kúuchilo'ob internet ti' yo'ol ma' u k'abéejtal a bini'e'.

**8. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.** Tienes derecho a contar, previa solicitud de tu parte, con equipos que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones de accesibilidad, a acceder a un número telefónico de emergencias; y a que las instalaciones o centros de atención sean accesibles y que tu proveedor cuente con página de internet accesible.



**9. U PÁAJTALIL U CHA'ABAL U YAANTAL TECH LE SERVICIO'OBA'.**

Yaan tech u páajtalil u yantal tech, a k'áatik, yéetel u meyaj tech jump'éel servicioil chíkulo'ob (telecomunicaciones), le páajtalila' ma' unaj u tse'lelel techi'.

**9. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.** Tienes derecho a no ser discriminado en el acceso, la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones.



**10. U PÁAJTALIL U TS'A'ABAL TECH JUMP'ÉEL NÚMEROIL TELEFONO A T'AAN WÁAJ YAAN TECH JUMP'ÉEL TALAMIL (EMERGENCIA).**

Yaan tech u páajtalil u ts'a'abal a k'ajóolt tumen a compañía le u númeroil a t'aan wáaj yaan tech jump'éel talamil (emergencia), yéetel xan a t'aan xma'abo'olil te'ela'.

**10. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.** Tienes derecho a que el proveedor te informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número.



**11. U YANTAL TU'UX A T'AAN TI'AL A WA'ALIK OKLA'AB WÁAJ TA SATAJ A CELULAR.**

Yaan tech u páajtalil a t'anik u operadoril a compañía ti'al a wa'alik okla'ab wáaj ta satj a celular ti'al beyo' u xot'ik a servicio.

**11. SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO.** Tienes derecho a reportar a tu operador, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos móviles.



**12. U PÁAJTALIL A WÁANTA'AL.**

Yaan tech u páajtalil a beetik tak poolil tu táan Instituto Federal ti' Telecomunicaciones, wáaj yaan ba'ax ma' tu ts'ik tech a compañía ti' le u ya'almajo'.

**12. DERECHO A LA PROTECCIÓN.** Tienes derecho a presentar tus quejas o denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, ante cualquier incumplimiento de tu proveedor.



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



#SoyUsuario