



SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.

MEXICO MOVIL pone a disposición de los Clientes, de manera gratuita los siguientes medios para recibir y atender consultas, aclaraciones, efectuar contrataciones y quejas relacionadas con los Servicios y para llevar a cabo cancelaciones y/o suspensiones.

Es importante que el Cliente tenga conocimiento que, los medios de atención al cliente estarán disponibles los 7 días de la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año:

- a) Número telefónico: 800 337 36 36.
- b) Dirección de correo electrónico: soporte@mexicomovil.com.mx
- c) Portal de Internet: <https://www.mexicomovil.com.mx>

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o por tercera persona que éste autorice mediante cualquier forma de representación permitida por la Ley. El Cliente es responsable del uso de información, contraseña, folio y registro que le sean proporcionados al hacer la contratación de los Servicios, así como de aquellos que le sean otorgados por el personal de **MEXICO MOVIL**.

MEXICO MOVIL se obliga a dar atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia que requiera el Cliente, de acuerdo con lo establecido en lo señalado en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Servicios.

Al levantar el reporte, **MEXICO MOVIL** asignará y dará al Cliente un folio para el seguimiento y atención a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación, bonificación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos establecidos en la regulación vigente.