

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTA, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio de internet fijo –en lo subsecuente, el “**Servicio**”–, que presta el concesionario **MAGNUS DEL MAYAB, S.A. DE C.V.** –en lo siguiente, “**MAGNUS DEL MAYAB**”- y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- a) Presentándose físicamente en el Centro de Atención al Usuario, disponibles de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, y sábado de 09:00 a 13:00 horas. La ubicación del centro de atención podrá consultarse en la página web del Proveedor, en la liga: <https://masxredes.com/>.
- b) Comunicándose vía telefónica, WhatsApp y Telegram al número 99 91 89 32 25, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.
- c) Comunicándose vía telefónica, WhatsApp y Telegram al número 99 9216 3729, disponible de lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, y sábado de 09:00 a 13:00 horas.
- d) Enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: soporte.masredes@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

El procedimiento será el siguiente:

- I. El usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
- II. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
- III. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Adhesión firmado.
- IV. El responsable técnico informará al Área de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al usuario las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

MAGNUS DEL MAYAB dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Adhesión para la prestación del Servicio. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **MAGNUS DEL MAYAB** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

MAGNUS DEL MAYAB cuenta con un sistema de atención al usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por estos a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados.