



MOVER-T
MÓVIL
Telefonía sin límites

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo adquirido directamente de **MOVER-T MÓVIL**, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a **MOVER-T MÓVIL**, de manera gratuita, a través de los siguientes medios:

- En el número telefónico **55 89 93 85 99**, los 7 días de la semana, en un horario de lunes a domingo de 8:00 a 18:00 horas.
- En el correo electrónico contacto@movertemovil.com disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- A través del formulario al que puede acceder desde la Página Web <http://www.movertemovil.com> (ingresando nombre, teléfono, correo y comentarios) disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio, **MOVER-T MÓVIL** proporcionará el soporte requerido para solucionarlos vía telefónica; en caso de requerir soporte presencial, se considerará agendar una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a **MOVER-T MÓVIL**, cuyo costo deberá ser cubierto por el Usuario.

MOVER-T MÓVIL dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo a lo establecido en este Código y en el Contrato de Servicios. 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.

MOVER-T MÓVIL dará respuesta al Usuario en un plazo de 72 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y/o en este Código de Prácticas Comerciales. Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al Usuario presentar cualquier duda, aclaración, cancelaciones y reclamaciones, así como otorgar la información sobre

contacto@movertemovil.com

55 89 93 8599

www.movertemovil.com



MOVER-T
MÓVIL
Telefonía sin límites

Tarifas, condiciones de los Planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el Servicio.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **MOVER-T MÓVIL** 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 éstos.

MOVER-T MÓVIL cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

MOVER-T MÓVIL permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al Usuario que celebró el Contrato de Servicios a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas. Las quejas que **MOVER-T MÓVIL** reciba a través de sus sistemas de atención serán resueltas dentro de los términos que, para tal efecto, **MOVER-T MÓVIL** establezca, mismos que no excederán de 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Usuario.

MOVER-T MÓVIL puede requerir al Usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja.

MOVER-T MÓVIL se abstendrá de suspender el Servicio a los Usuarios que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su Servicio, hasta en tanto no se resuelva