



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

mo!net pone a disposición del Cliente los siguientes medios para recibir y atender dudas, quejas, efectuar contrataciones, consulta de saldos, aclaraciones, 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 están disponibles conforme a lo siguiente:

- Número telefónico *66244, los 7 días de la semana, en un horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 22:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 19:00 p.m. y los domingos de 10:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Número telefónico y Whatsapp: (+52) 81 4774 6333, disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- Dirección de correo electrónico: atencionclientes@monetmovil.com que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- Portal de Internet: <https://www.monetmovil.com/> que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- Facebook: Monet Móvil, disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o por tercera persona que éste autorice mediante cualquier forma de representación permitida por 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 mo!net.

mo!net 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, mo!net asignará y dará al Cliente 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 el IFT. mo!net dará



respuesta al Cliente y deber6 reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y/o en el C6digo de Pr6cticas Comerciales.