

## **ATENCIÓN DE FALLAS, QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS RESPECTO DEL SERVICIO**

Para la atención de las fallas en el Servicio y recepción de quejas relacionadas con éste, **AIRENET** contará con los números telefónicos **477 717 4700** y **477 717 4027**, así como con el correo electrónico: **contacto@airenet.mx**, a través de los cuales el usuario deberá levantar el reporte respectivo y, de ser el caso, confirmar que dará acceso al personal técnico de que se trate al sitio en el que se encuentre instalado el equipo. Dicho servicio se prestará de forma gratuita al usuario y estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

Las reparaciones en las fallas del Servicio se llevarán a cabo dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes, contadas a partir de la recepción del reporte respectivo. El usuario podrá consultar en el portal de Internet: <https://www.airenet.mx/>, los números telefónicos y correos electrónicos para la recepción de quejas y fallas en los servicios.

Una vez levantado el reporte respectivo, **AIRENET** generará un número de reclamo para darle seguimiento al mismo dentro de la siguiente hora de recibido el reporte. En ningún caso, **AIRENET** será responsable de atender problemas que no estén relacionados directamente con los servicios y/o con el equipo instalado por dicha empresa concesionaria.

En caso de quejas, reclamaciones, sugerencias o comentarios, el usuario deberá dirigirse a cualquiera de los establecimientos de **AIRENET**, cuyos domicilios podrán ser consultados en los números telefónicos arriba señalados o enviando un correo electrónico a **contacto@airenet.mx**.