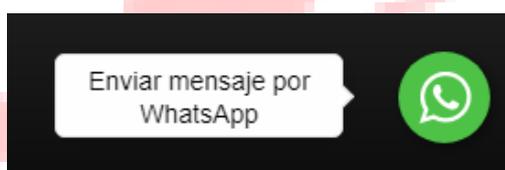


## ATENCIÓN DE FALLAS, QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y/O COMENTARIOS RESPECTO DEL SERVICIO

El usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el servicio o en el equipo, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias a **Aire Net**, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En los Centros de atención al Usuario –en adelante, el “**CAU**” –, cuyos datos de ubicación podrán ser consultados en el Página Web. Los días y horarios de atención serán de 9:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.
- Comunicándose a los números telefónicos **477 717 4700** y **477 717 4027**, de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.
- Enviando un correo electrónico a la dirección **contacto@airenet.mx**, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- A través de la Página Web, en la parte inferior –de la página principal–, se encuentran habilitado el siguiente banner:



Al seleccionarlo, se abrirá un chat a través de la aplicación WhatsApp, donde el usuario será atendido por un asesor de ventas o, si el usuario así lo prefiere, podrá enviar un mensaje directamente desde la aplicación WhatsApp, al número 477 190 0007 para contratar el servicio de internet fijo residencial.

Los días y el horario de atención son de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas sábados de 9:00 a 14:00 horas.

**Aire Net** dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del usuario, de acuerdo a lo establecido en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Adhesión para prestar el Servicio de Internet Fijo en Casa autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor en favor de **Aire Net**. Ambos documentos podrá consultarse en el portal de internet de **Aire Net** <https://www.airenet.mx/>.

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 el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al usuario presentar cualquier duda, aclaración y reclamaciones, así como solicitar información sobre tarifas, condiciones de los planes, promociones u ofertas.

El usuario podrá elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **Aire Net** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio y formular consultas relacionadas con el Servicio.

**Aire Net** 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.

**Aire Net** podrá requerir al usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja.