



SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.

SOFTCELL pone a disposición de los Clientes, de manera gratuita los siguientes medios para recibir y atender consultas, aclaraciones, efectuar contrataciones y quejas 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:

- a) Número telefónico 81 1534 5522 , los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- b) Desde tu celular al *5453, disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- c) WhatsApp: 81 4344 2402
- d) Dirección de correo electrónico: soporte@softcell.mx que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- e) Portal de Internet: <https://softcell.mx> que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- f) Facebook: <https://www.facebook.com/softcell>, 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 **SOFTCELL**

SOFTCELL 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, **SOFTCELL** asignará y dará al Cliente un folio para el seguimiento y atención a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación, bonificación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos establecidos en la regulación vigente.