



SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.

KUALIDIGITAL pone a disposición de sus Clientes, de manera gratuita los siguientes medios para recibir y atender consultas, aclaraciones, efectuar contrataciones y quejas relacionadas con los servicios de telecomunicaciones y para llevar a cabo cancelaciones y/o suspensiones.

Es importante que el Cliente tenga conocimiento que, los medios de atención al cliente estarán disponibles los 7 días de la semana, los 365 días del año:

- a) Portal de Internet: <https://kualidigital.com/>
- b) Número de WhatsApp: +52 55 7878 4652.
- c) Dirección de correo electrónico: atencionclientes@kualidigital.com
- d) Teléfonos: 771 980 0678 - 771 980 0505. Asistencia personalizada disponible de lunes a viernes de 7:00 a 22:00 horas y sábados, domingo y días festivos de 8:00 a 18:00 horas.

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o por tercera persona que éste autorice mediante cualquier forma de representación permitida por la Ley. El Cliente es responsable del uso de información, contraseña, folio y registro que le sean proporcionados al hacer la contratación de los servicios de telecomunicaciones, así como de aquellos que le sean otorgados por el personal de **KUALIDIGITAL**.

KUALIDIGITAL 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, **KUALIDIGITAL** 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.