

SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS.

moBig 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 800-26mobig (66244), los 7 días de la semana, en un horario de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 21:00 p.m.
- b) Desde tu celular *moBig, disponible los 7 días de la semana, en un horario de lunes a domingo de 8:00 a.m. a 21:00 p.m.
- c) WhatsApp: +52 56 3933 3331
- d) Dirección de correo electrónico: atencionalcliente@mobig.mx que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- e) Portal de Internet: <https://mobig.mx/> que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- f) Facebook: <https://m.facebook.com/moBigmx>, 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 **moBig**.

moBig 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, **moBig** 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 aprobados por el IFT.