Sistemas de atención telefónicos y electrónicos

CW REDES Y CONSTRUCCIONES, S. DE R.L. DE C.V.

Estimado Usuario,

Con la finalidad de brindarte una pronta y adecuada atención en relación con tus dudas, aclaraciones y reclamaciones; soporte técnico básico a los reportes de fallas en el servicio de internet fijo -en adelante el "***Servicio***"-; información de las tarifas, planes, promociones u ofertas, sus condiciones comerciales y cobertura, trámites relacionados con el servicio, pagos a través de tarjeta de crédito, contrataciones y facturación electrónica, entre otras funciones, **CW REDES Y CONSTRUCCIONES, S. DE R.L. DE C.V.** -en lo subsecuente, el "***Proveedor***"- pone a tu disposición:

- El CIS, a través de los números gratuitos 800 030 0148 y 987 120 2577.

  El número telefónico 800 030 0148, se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, mientras que el otro número de encuentra disponible lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas o sábados de 9:00 a 13:00 horas.

- El correo electrónico: atencionaclientes@blmtelecom.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las autoridades competentes.

El ***Proveedor*** dará respuesta a tu petición en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el contrato de adhesión para la prestación del Servicio y/o en el Código de Prácticas Comerciales.

Tú podrás elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta el ***Proveedor*** para poder presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas, así como para la cancelación del Servicio o cualquier trámite relacionado con éste.

En nuestra página https://blmtelecom.com/, en el apartado denominado "Legal", podrás consultar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, nuestro Código de Prácticas Comerciales, el Aviso de Privacidad, el contrato de adhesión de prestación del Servicio aprobado por la Profeco, entre otra información relativa al Servicio.