

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DUDAS, ACLARACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo adquirido directamente de **Newww**, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a **Newww**, de manera gratuita, a través de los siguientes medios:

- En el número telefónico **55 8789 4945**, los 7 días de la semana, en un horario de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas y los domingos de 10:00 a 16:00 horas.
- En el correo electrónico **atencion.pagos@newww.mx**; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- En el chat al que puede accederse desde la Página Web; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- A través del formulario al que puede accederse desde la Página Web: **<https://newww.mx/contacto/>**; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio, **Newww** proporcionará el soporte requerido para solucionarlos vía telefónica; en caso de requerir soporte presencial, se considerará agendar una visita de soporte a partir de la debida y formal notificación a **Newww**, cuyo costo deberá ser cubierto por el Usuario.

Newww dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo a lo establecido en este Código y en el Contrato de Servicios.

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 las Autoridades.



Newwww dará respuesta al Usuario en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios y/o en este Código de Prácticas Comerciales.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al Usuario presentar cualquier duda, aclaración, cancelaciones y reclamaciones, así como otorgar la información sobre Tarifas, condiciones de los Planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el Servicio.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **Newwww** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de los mismos, o cualquier trámite relacionado con éstos. **Newwww** cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

Newwww 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.

Las quejas que **Newwww** reciba a través de sus sistemas de atención serán resueltas dentro de los términos que, para tal efecto, **Newwww** establezca, mismos que no excederán de 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Usuario.

Newwww puede requerir al Usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja. **Newwww** se abstendrá de suspender el Servicio a los Usuarios que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su Servicio, hasta en tanto no se resuelva.