

Apreciado Usuario,

AXESS MÉXICO pone a tu disposición los siguientes canales de atención 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; 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, ponemos a tu disposición:

- El Centro de Servicios y Atención al Cliente (SAC), a través de los siguientes números:
 - Número local CDMX (55) 50904001
 - Número 800 gratuito nacional 01 800 800 3278
- Para temas comerciales relacionados con información sobre: tarifas, planes, promociones u ofertas, condiciones comerciales, requisitos de contratación, cancelación de los servicios, cobertura, equipos, pagos, etc. el siguiente correo electrónico: comercialmx@axessnet.com disponible en horarios hábiles de 8am a 6pm.
- Para temas relacionados con el soporte técnico del servicios por fallas, reportes, interrupción en los servicios, dudas y aclaraciones relacionados con el servicio en general, el siguiente correo electrónico: atencionalcliente@axessnet.com disponible las 24 horas del día los 356 días del año.

Al levantar un reporte, **AXESS MÉXICO** te asignará y dará a conocer un folio para la atención y seguimiento a tu solicitud. Las quejas serán turnadas al área correspondiente

para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos establecidos en el anexo técnico que forma parte del contrato de adhesión. **AXESS MÉXICO** dará respuesta a tu petición en el plazo señalado en el anexo técnico, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Usuario AXESS MÉXICO y/o en el Código de Prácticas Comerciales.

Tú podrás elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **AXESS MÉXICO** para poder presentar tu queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas relacionadas con los servicios de telecomunicaciones que te son prestados, así como para la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con éstos.

En nuestra página web <https://axessnet.com/oficina-mexico-axess-networks/> podrás consultar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, nuestro Código de Prácticas Comerciales, el Aviso de Privacidad y el formato de solicitud para el ejercicio de tus derechos ARCO, el contrato de adhesión de prestación del servicio de internet satelital, anexo técnico y financiero, entre otra información relativa al servicio que te brindamos.

AXESS MÉXICO te escucha, por lo cual ponemos a tu disposición todos los medios disponibles para recibir todas las sugerencias que nos permitan brindarte un mejor servicio cada día.