

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

TEKNE SEND.4, S. DE R.L. DE  
C.V. (BBS NETWORKS)

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

- En el número telefónico (+52) 4451533504, los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- En el correo electrónico info@bbsnetworks.net; 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://bbsnetworks.net/>; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio, BBS NETWORKS 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 BBS NETWORKS.

BBS NETWORKS 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.

BBS NETWORKS 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 documento.

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 BBS NETWORKS 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.

BBS NETWORKS 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.

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

BBS NETWORKS puede requerir al Usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja. BBS NETWORKS 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.