

## Atención a dudas, aclaraciones, quejas o fallas

El Centro de Contacto, estará disponible para la atención a dudas, aclaraciones y quejas de nuestros clientes las 24 horas del día a través del formulario de nuestro sitio web y del correo electrónico: [contactoxtnet@gmail.com](mailto:contactoxtnet@gmail.com). Por medio telefónico en nuestros horarios de oficina. Cansahcab, Yucatán: [9993877554](tel:9993877554)

En caso de que exista alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla mediante una llamada, *mensaje de texto o vía whatsapp* al número telefónico que se indica en la sección anterior y se le asignará un **número de seguimiento** mediante el cual, el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla reportada.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Contacto, a dicho reporte será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
2. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
3. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.
4. El responsable técnico informará al Centro de Contacto acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.