

ATENCIÓN A CLIENTES, ACLARACIONES O QUEJAS.

Ciudad Wireless cuenta con Centro de Atención a Clientes disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, para dar seguimiento de reportes de fallas.

Para cualquier solicitud de aclaración, queja, o reporte de fallas, los Suscriptores y/o Clientes se podrán poner en contacto con **Ciudad Wireless** a través de los medios que se indican:

- **Oficinas:** Calle Margaritas No 23 Mza 21 Lote 42 Interior A, SM 22 Centro, Cancun Quintana Roo, CP 77500.
- **Horarios de oficina:** Lunes a viernes de 9 am a 6 pm
- **Teléfonos de Oficina:** 998-2876700
- **WhatsApp** 998-2876700
- **Correo Electrónico:** atencionclientes@ciudadwireless.net

Procedimiento para atención:

1. Ser solicitará nombre del titular y/o número de contrato.
2. Descripción de la falla, aclaración o queja.
3. Número de teléfono para ser localizado.
4. Correo electrónico
5. Se dará el número de reporte para el seguimiento.

Para las aclaraciones y quejas de los Suscriptores y/o Clientes, **Ciudad Wireless** les dará solución dentro de un período máximo de 72 horas.

Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, **Ciudad Wireless** llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, **Ciudad Wireless** le informará al Suscriptor y/o Cliente.