



SISTEMAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICOS Y ELECTRÓNICOS

GUALRED, S.A. DE C.V.

Estimado Usuario,

Con la finalidad de brindarle una pronta y adecuada atención en relación con sus dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones; soporte técnico básico a los reportes de fallas en el servicio de internet fijo -en adelante 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, **GUALRED, S.A. DE C.V.** -en lo subsecuente “**GUALRED**”- pone a su disposición los siguientes medios electrónicos de contacto:

- La dirección de correo electrónico: atención.gualred@gmail.com, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Los números telefónicos (722) 4616810, disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- El portal de internet de **GUALRED**, en la liga: <https://www.gualred.com/>, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

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 competentes.

GUALRED dará respuesta a su petición en un plazo de 72 horas naturales, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el contrato de adhesión para la prestación del Servicio y/o en el Código de Prácticas Comerciales.

Usted podrá elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **GUALRED** para poder presentar su queja, reportar anomalías del servicio, formular consultas, así como para la cancelación del Servicio o cualquier trámite relacionado con éste.

En nuestra página <https://www.gualred.com/>, en el apartado denominado “Legal”, podrá consultar la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, nuestro Código de Prácticas Comerciales, el Aviso de Privacidad, el contrato de adhesión de prestación del Servicio aprobado por la Profeco, entre otra información relativa al Servicio.