

PROCEDIMIENTO PARA  
LA ATENCION DE  
CONSULTAS, QUEJAS,  
ACLARACIONES Y  
RECLAMACIONES.

ONE FOUR AMERICA S.A DE C.V.

Los clientes con contrato en **One Four America S.A. de C.V.** pueden presentar quejas sobre problemas o deficiencias en el servicio, así como realizar consultas, aclaraciones, solicitar cotizaciones para equipos adicionales, hacer contrataciones, cancelar servicios, ofrecer sugerencias y presentar reclamaciones, todo sin costo alguno, utilizando los siguientes canales de comunicación:

- Teléfono: Llame al o mande mensaje de WhatsApp al (+52) 445-122-0509, disponible de lunes a viernes de 9:00 AM a 6:00 PM y sábados de 9:00 AM a 2:00 PM.
- Correo Electrónico: Envíe un mensaje a [info@onefouramerica.com](mailto:info@onefouramerica.com), disponible en todo momento durante el año.
- Formulario en Línea: Rellene el formulario en nuestro sitio web <https://onefouramerica.com>, accesible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y 365 días al año.

Para solucionar problemas relacionados con el servicio, **One Four America S.A. de C.V.** proporcionará asistencia por teléfono. Si es necesario realizar una visita presencial, se organizará la visita dependiendo del día y hora que pueda recibir el cliente a los técnicos.

Las solicitudes que requieran una visita al domicilio serán atendidas de acuerdo con lo especificado en el contrato de servicios y en este procedimiento.

Al presentar un reporte, se asignará un número de folio para su seguimiento. Las quejas se enviarán al área correspondiente para su análisis y resolución, en conformidad con los plazos y procedimientos establecidos por las autoridades competentes.

La empresa **One Four America S.A. de C.V.** se compromete a responder a los usuarios dentro de un máximo de 72 horas hábiles y a resolver cualquier incidencia de acuerdo con el contrato de servicios y este procedimiento.

Los medios de comunicación antes mencionados también están disponibles para resolver dudas, realizar aclaraciones, gestionar cancelaciones, hacer reclamaciones, y obtener información sobre tarifas, condiciones de los planes, promociones y ofertas.

Los usuarios pueden optar por cualquiera de los métodos de atención para presentar quejas, reportar problemas con el servicio, hacer consultas, cancelar servicios o realizar otros trámites relacionados.

Cualquier acuerdo realizado de forma verbal o electrónica será confirmado al usuario por medios físicos, electrónicos o digitales en un plazo que no excederá de 3 días hábiles desde su acuerdo.

Las quejas serán resueltas dentro del plazo establecido por **One Four America S.A. de C.V.**, el cual no superará las 48 horas a partir de la fecha de presentación.

En caso de que se presente una queja relacionada con la facturación, **One Four America S.A. de C.V.** puede requerir que el usuario demuestre la titularidad del servicio.