



## PROCESOS SOBRE ATENCIÓN A CLIENTES DIRÉ MÓVIL S.A DE C.V

### **Contacto y horario de atención a clientes**

Diré Móvil pone a disposición de sus usuarios distintos canales de atención para consultas, soporte y seguimiento a solicitudes relacionadas con los servicios contratados.

Los usuarios pueden comunicarse a través de los siguientes medios:

### **Atención telefónica**

Los usuarios podrán comunicarse con nuestro Centro de Atención a Clientes para recibir orientación, soporte técnico o información sobre nuestros servicios.

**Teléfono:** 33 3648 9609

### **Horario de atención:**

Lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas

Sábados de 09:00 a 14:00 horas

### **Atención vía WhatsApp**

Diré Móvil también pone a disposición de sus usuarios un canal de atención digital mediante WhatsApp, a través del cual podrán realizar consultas, solicitar información sobre los servicios, así como dar seguimiento a solicitudes o reportes.

**WhatsApp:** 33 4247 0002

Horario de atención:

Lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas

Sábados de 09:00 a 14:00 horas

### **Atención vía electrónica:**

Diré pone a su disposición el siguiente correo electrónico a través del cual podrán realizar consultas, solicitar información sobre los servicios, así como dar seguimiento a solicitudes o reportes:

Correo: [hola@diremovil.com](mailto:hola@diremovil.com)

Asimismo, el usuario podrá visitar el Centro de Atención a clientes ubicado en la siguiente dirección:

Dirección: Av.México 2624, Ladrón de Guevara, Ladrón De Guevara,44600 Guadalajara,Jal.

### **Servicios adicionales**

Diré Móvil podrá ofrecer servicios adicionales o complementarios a sus servicios principales de telecomunicaciones.



Estos servicios podrán incluir, entre otros:

- Activación o reposición de SIM.
- Cambio de SIM.
- Venta de equipos móviles.
- Recargas y paquetes adicionales de datos o servicios.

Las características, condiciones y costos aplicables a cada servicio adicional serán informados al usuario antes de su contratación.

Diré Móvil deberá obtener el consentimiento de los usuarios para el cobro de los servicios adicionales contratados.

### **Cancelación de los servicios**

Los usuarios podrán solicitar la cancelación del servicio contratado con Diré Móvil en cualquier momento, a través de los canales oficiales de atención a clientes.

Para realizar la cancelación del servicio, el usuario deberá:

1. Contactar a Diré Móvil a través de los canales oficiales de atención.
2. Proporcionar los datos de identificación de la línea o servicio contratado.
3. Confirmar la solicitud de cancelación del servicio.

Una vez recibida la solicitud, Diré Móvil dará seguimiento al trámite y notificará al usuario sobre el estatus de su solicitud conforme a los tiempos operativos establecidos.

Los usuarios podrán solicitar en cualquier momento la cancelación de los Servicios Adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio originalmente contratado.

### **Área de robo o extravío**

En caso de robo o extravío del equipo o tarjeta SIM, el usuario podrá solicitar el bloqueo de la línea y del IMEI para evitar el uso indebido del servicio.

Para realizar este trámite, el usuario deberá:

1. Contactar a Diré Móvil a través de los canales oficiales de atención a clientes.
2. Proporcionar los datos de identificación de la línea afectada.
3. Solicitar el bloqueo del servicio o del IMEI correspondiente.

Diré Móvil dará seguimiento a la solicitud para realizar el bloqueo correspondiente conforme a los procedimientos establecidos.



## Consultas y quejas

Los usuarios podrán presentar consultas, aclaraciones o quejas relacionadas con los servicios contratados a través de cualquiera de los canales de atención disponibles.

Diré Móvil dará seguimiento a cada solicitud conforme a los procesos internos de atención, buscando brindar una solución oportuna a las necesidades de los usuarios.

Los usuarios podrán presentar quejas, aclaraciones o reclamaciones a través de los canales oficiales. Si no reciben respuesta o ésta es insatisfactoria, PROFECO será competente en la vía administrativa; de persistir la controversia, se someterá a los tribunales competentes, renunciando a cualquier otro fuero.