

SOLUCIONES A UN CLICK

En esta guía especificamos los principales problemas que un cliente empresarial puede presentar respecto a sus líneas.

Para recibir soluciones a un click, ayúdanos a seguir sólo 4 pasos:

1. Envía correo electrónico a atencionaempresas@fonix.com.mx
2. Describe el problema.
3. Recibe confirmación de que se recibió la solicitud y el tiempo de respuesta.
4. Recibe la confirmación de la solución.

ACLARACIONES >> Aclaración de pagos

Tiempo de respuesta: 72 horas

Descripción del problema: No sabes a que facturas se aplicaron tus pagos o necesitas una corrección.

Para solicitar la atención:

1. Envía el comprobante de pago del que necesitas aclaración y si requieres una corrección, la factura a la que necesitas sea aplicado.

ACLARACIONES >> Aclaración de facturación

Tiempo de respuesta: 72 horas

Descripción del problema: Tienes dudas de algún concepto de facturación.

Para solicitar la atención:

1. Indica la factura de la que tiene dudas y el concepto facturado que requiere aclaración.

COMPRAS >> Compra de SIMS libres

Tiempo de respuesta: 24 horas

Descripción del problema: Necesitas comprar SIMS LIBRES para poder hacer recuperaciones de líneas extraviadas.

Para solicitar la atención:

1. Enviar por correo electrónico la solicitud de compra indicando la cantidad de SIMS que se necesitan.

TRÁMITES CON LAS LÍNEAS >> Consulta de Adendum

Tiempo de respuesta: 24 horas

Descripción del problema: Quieres revisar el total de líneas contratadas con el detalle del plazo contratado, meses restantes, fecha en la que se puede renovar, plan tarifario y equipo asignado.

Para solicitar la atención:

1. Enviar la solicitud por correo.

RENOVACIONES Y NUEVAS CONTRATACIONES >>

Solicitud de renovación

Tiempo de respuesta: 72 horas

Descripción del problema: Quieres solicitar cotización para renovar tus líneas.

Para solicitar la atención:

1. Hacer la solicitud.

RENOVACIONES Y NUEVAS CONTRATACIONES >>

Solicitud de activación de líneas nuevas

Tiempo de respuesta: 48 horas

Descripción del problema: Quieres contratar nuevas líneas.

Para solicitar la atención:

1. Enviar la solicitud por correo.

TRÁMITES CON LAS LÍNEAS >> Cancelación de línea

Tiempo de respuesta: 72 horas

Descripción del problema: Si ya no ocupas alguna línea, puedes solicitar la cancelación de la misma

Para solicitar la atención:

1. Solicitar la cancelación de la línea indicando el número de teléfono y el motivo de cancelación.
2. El ejecutivo te confirmará la cuota de cancelación en caso de aplicar.
3. Si confirmas la cancelación, incluso existiendo una cuota, deberá enviar la carta en el formato enviado por el ejecutivo.

TRÁMITES CON LAS LÍNEAS >> Cesión de derechos

Tiempo de respuesta: 30 días

Descripción del problema: Si requieres que alguna línea esté a nombre de otro usuario, puedes solicitar una cesión de derechos. Ceder los derechos de una línea, implica:

- Que ya no se facturará la línea a su nombre
- Que ya no podrá realizar ningún movimiento en ella

Para solicitar atención:

1. Debes enviar:
 - Información de la empresa a la que se le ceden las líneas:
 - RFC
 - Identificación oficial del Representante legal
 - Comprobante de domicilio
 - Acta constitutiva donde estén incluidos los poderes y el sello de registro
 - Número de teléfono de la oficina, el teléfono del representante legal, nombre y teléfono de referencia
 - Correo electrónico del contacto de la empresa.

GARANTÍAS >> Fallas en el funcionamiento del equipo

Tiempo de respuesta: 10 días

Descripción del problema: Si un equipo presenta falla durante los 12 primeros meses a partir de su facturación, tu empresa puede solicitar la aplicación de la Garantía Fónix.

Para atender la solicitud:

1. Cambio de equipo si falla el primer mes. Si falla a partir del segundo mes, te prestamos otro equipo, mientras se va a garantía para que continúe disfrutando del servicio. El equipo debe de cumplir con las siguientes condiciones:
 - o No presentar signos de humedad
 - o Golpes y rayones visibles
 - o Presión excesiva
 - o Alteraciones de Software
 - o Reparaciones no autorizadas
 - o Entregarse con todos los accesorios y caja.

GARANTÍAS >> Reparación con costo de teléfonos

Tiempo de respuesta: 10 días

Descripción del problema: Si un equipo falla después de 12 meses, y requiere una reparación con costo puede cotizarlo con servicio técnico Telcel.

COBRANZA >> Aplicación de pagos

Tiempo de respuesta: 24 horas

Descripción del problema: Quieres hacer el pago de tus líneas contratadas por medio de una Transferencia Bancaria

Para solicitar la atención:

1. Envía la copia del comprobante de pago por correo así como la confirmación de la cuenta o factura a la cual se le aplica el pago.

COBRANZA >> Reactivación de línea por atraso

Tiempo de respuesta: 60 minutos

Descripción del problema: Si se presenta un atraso en el pago de renta mensual, se genera una suspensión parcial del servicio. Se inhabilitan las llamadas salientes y entrantes. Se desactiva el uso de datos móviles.

Para solicitar la reactivación:

1. Enviar la copia del comprobante de pago por correo así como la confirmación de la cuenta que desea reactivar.

COBRANZA >> Envío de factura detallada

Tiempo de respuesta: 30 minutos

Descripción del problema: Requieres tu factura con la información de cada línea, desglose de consumos y monto facturado.

Para solicitar la atención:

1. Solicita el envío de la factura detallada del periodo solicitado e indicar correo de envío.

COBRANZA >> Factura simplificada y archivo XML

Tiempo de respuesta: 30 minutos

Descripción del problema: Corresponde a la caratula de la factura con únicamente los datos básicos (saldo anterior, saldo a pagar, fecha de corte y fecha límite de pago)

Para solicitar la atención:

1. Solicita el envío de la factura detallada del periodo solicitado e indicar el correo de envío.

ROBO, EXTRAVÍO O DAÑO SIM O TELÉFONO >>

Compra de SIMS libres en CAC

Tiempo de respuesta: 30 minutos

Descripción del problema: Cuando el usuario de la línea se encuentra lejos de las oficinas de la empresa donde tienen las SIMS libres para recuperación, puede ir a comprarlas al CAC.

Para solicitar la atención:

1. Solicita la venta de SIM en CAC
2. Indica el nombre de la persona que va a ir al CAC a comprar la SIM.

ROBO, EXTRAVÍO O DAÑO SIM O TELÉFONO >>

Recuperación de líneas

Tiempo de respuesta: 90 minutos

Descripción del problema: Si le roban o pierde su línea o se daña la SIM de un usuario, puedes solicitar una reposición.

Para solicitar la atención:

1. Solicitar la recuperación
2. Incluir esta información en la solicitud:
 - o Número de teléfono del cliente.
 - o Número de serie (ICCID) de la SIM nueva en la que se va a recuperar la línea.

SERVICIO CONTRATADO >> Cambio de número

Tiempo de respuesta: 24 horas

Descripción del problema: Cuando requiere que el número de alguna línea sea sustituido por uno nuevo. Los números no se pueden elegir.

Para solicitar la atención:

1. Solicitar el cambio de número incluyendo la siguiente información:
 - Número de teléfono a cambiar
 - Lada con la que se requiere el cambio de número

SERVICIO CONTRATADO >> Cambios en el servicio

Tiempo de respuesta: 48 horas

Descripción del problema: Si las necesidades operativas cambian, puedes solicitar cambios en el servicio contratado

Las opciones de cambio son:

1. Conversión a ilimitados los minutos y mensajes incluidos
 - La actualización puede arrojar el cobro de una cuota por el cambio de plan
2. Aumento en los megas recibidos cada mes
 - Con el aumento de MB se incrementa el monto de pago mensual por servicio
3. Reducción del pago de renta mensual
 - La disminución del plan puede arrojar el cobro de una cuota por el cambio de plan

SERVICIO CONTRATADO >> Cambio de forma de pago

Tiempo de respuesta: 48 horas

Descripción del problema: Puede solicitar la domiciliación del cargo de su factura por servicio a una TDC para facilitar el pago. La TDC debe de estar a nombre de la empresa.

Para solicitar la atención:

1. Envía por correo electrónico el número de la tarjeta, vencimiento y código de seguridad.

SERVICIO CONTRATADO >> Aclaración de consumo de megas

Tiempo de respuesta: 2 horas

Descripción del problema: Tienes dudas del uso de los megas que tiene incluido el plan. Se puede sacar un reporte con horarios de uso.

Para solicitar la atención:

1. Haz la solicitud de aclaración incluyendo el número de teléfono del que se necesita aclaración de consumos.

SERVICIO CONTRATADO >> Consulta detalle de llamadas

Tiempo de respuesta: 2 horas

Descripción del problema: Visualiza por línea, las llamadas salientes realizadas con el detalle del número marcado y la fecha de consumo de los MB incluidos en el plan.

Para solicitar la atención:

1. Envía por correo electrónico el número de teléfono que requiere consulta de llamadas.

SERVICIOS ADICIONALES >> Activación de paquetes de megas adicionales

Tiempo de respuesta: 12 horas

Descripción del problema: Si la línea tuvo uso especial de datos en un mes, se puede solicitar contratación de paquete de datos. La contratación es por evento.

Información:

Los paquetes estarán disponibles hasta el corte de la línea.

- Paquetes
 - 2GB -> \$249.00
 - 3GB -> \$269.00

El cobro se realizará en su siguiente factura. Debes enviar un correo solicitando la activación del paquete especificando la línea, el paquete y el monto que se facturará en el próximo corte.

SERVICIOS ADICIONALES >> Asignación de marcación corta

Tiempo de respuesta: 48 horas

Descripción del problema: Asigna un numero corto a los números celulares (de 3 a 4 dígitos) para marcar dentro de tu red.

Para solicitar la atención:

1. Envía por correo electrónico el número de teléfono junto con la marcación corta que debe ser de 3 dígitos a partir del 001.

SERVICIOS ADICIONALES >> Activación de paquetes de megas adicionales con renovación automática

Tiempo de respuesta: 12 horas

Descripción del problema: Si la línea tuvo un uso especial de datos en un periodo determinado, puedes solicitar la contratación de un paquete de datos y cancelarlo en cuanto deje de utilizarlo.

Información:

Este servicio es exclusivo para planes de renta controlados con servicio de datos incluidos. El cobro se le realizará en su siguiente factura.

- Paquetes
 - 800MB -> \$99.00
 - 1,000MB -> \$129.00
 - 2,000MB -> \$199.00
 - 3,000MB -> \$299.00
 - 5,000MB -> \$399.00
 - 7,000MB -> \$499.00
 - 12,000MB -> \$799.00
 - 16,000MB -> \$999.00

SERVICIOS ADICIONALES >> Activación de Larga Distancia

Tiempo de respuesta: 12 horas

Descripción del problema: Si un usuario hace llamadas con frecuencia al extranjero, puedes solicitar la contratación de un paquete adicional.

Información:

Exclusivo para planes de renta abiertos

- Paquete de larga distancia desde México
 - 100 minutos incluidos
 - 20 SMS incluidos
 - Cargo mensual: \$199.00

La vigencia es mensual, se renueva automáticamente hasta la cancelación

SERVICIOS ADICIONALES >> Activación de paquetes de roaming internacional

Tiempo de respuesta: 12 horas

Descripción del problema: Si viaja al extranjero, puedes seguir comunicado con gasto controlado con paquete de datos o voz roaming internacional

Información:

1. Paquetes de Datos Roaming

- Europa Preferente
 - 150MB -> 1 día -> \$199.00
 - 250MB -> 30 días -> \$599.00
 - 500MB -> 30 días -> \$999.00
 - 1024MB -> 7 días -> \$999.00
- América Latina
 - 150MB -> 1 día -> \$75.00
 - 100MB -> 30 días -> \$149.00
 - 250MB -> 30 días -> \$299.00
 - 1024MB -> 7 días -> \$499.00
 - 500MB -> 30 días -> \$499.00
 - 1000MB -> 30 días -> \$899.00
- Resto del mundo
 - 20MB -> 30 días -> \$730.00
 - 60MB -> 30 días -> \$1,950.00
 - 200MB -> 30 días -> \$6,170.00

2. Paquete de Voz Roaming

- América Latina
 - 100 minutos o SMS -> 30 días -> \$149.00
- Consumo a granel América Latina
 - 1 minuto o SMS -> \$3
- Consumo a granel Europa Preferente
 - 1 minuto o SMS -> \$4.50
- Consumo a granel Resto del mundo
 - 1 minuto o SMS -> \$25.0