



Panda Móvil

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

INDICE

1	Objetivo.....	2
2	Servicios	2
2.1	Descripción	2
2.2	Contratación.....	3
2.3	Alcance de los Servicios y Servicios Adicionales.....	3
2.3.1	Cobertura.....	3
2.3.2	Servicios Adicionales.....	4
2.3.3	Tarjeta SIM.....	4
2.3.4	Activación	4
2.3.5	Términos y condiciones.....	5
3	Descripción de Planes Tarifarios que presta Panda Móvil.....	5
4	SERVICIOS ADICIONALES.....	9
5	EQUIPOS	10
6	GARANTÍA.....	10
6.1	Aceptación de solicitud de garantía:	10
6.2	Rechazo de solicitud de garantía:	11
6.3	Del Fabricante:.....	11
7	CANCELACIÓN	11
7.1	Suspensión:	12
8	Niveles de calidad	12
9	Atención al cliente.....	13



1 Objetivo

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como propósito principal proporcionar una descripción exhaustiva de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por Grupo Pandanet S de RI de RL de CV, operando bajo la marca comercial Panda Móvil. Estos servicios se encuentran respaldados por el Título de Autorización emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual les permite establecer, operar y comercializar servicios de telecomunicaciones. Además, Panda Móvil actúa como Operador Móvil Virtual, aprovechando los servicios de red proporcionados por Altán Redes, S.A.P.I. de C.V.

Asimismo, este documento tiene como finalidad servir como una guía completa para nuestros usuarios y potenciales clientes, brindándoles un conocimiento detallado de los diversos derechos y obligaciones relacionados con los servicios de telecomunicaciones que Panda Móvil ofrece y comercializa. Adicionalmente, en este Código, los usuarios podrán encontrar la información específica de Panda Móvil que se establece en el Acuerdo emitido por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada en relación con los servicios de telecomunicaciones.

2 Servicios

2.1 Descripción

Los servicios de telecomunicaciones que ofrece Grupo Pandanet S de RI de RL de CV, conocido como "Proveedor" o "Panda Móvil", a sus clientes, también conocidos como "Contratantes", son servicios proporcionados por las marcas, controladoras, licenciatarias, filiales o subsidiarias del proveedor. Todo esto se encuentra regido por el Contrato de Adhesión registrado tanto ante la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") como ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT").

Estos servicios consisten en la provisión de telefonía móvil a través de la red 4.5G. Los clientes podrán realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto o SMS, y utilizar datos móviles. Todo ello se rige por las tarifas, condiciones de aplicación y velocidades establecidas y registradas ante el IFT (los "Servicios").



2.2 Contratación.

El Cliente puede contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales en cualquier momento, sujeto a la cobertura y disponibilidad de la red a través de la cual se ofrecen. Estas contrataciones pueden realizarse a través del Portal de Internet del Proveedor, la aplicación de Panda Móvil u otros medios electrónicos, digitales o tecnológicos proporcionados por el Proveedor. En todo momento, el Proveedor garantizará obtener el consentimiento expreso del Cliente para dicha contratación.

Existen dos modalidades de contratación: **prepago y pospago**. En el prepago, el Usuario realiza el pago por los Servicios y/o Servicios Adicionales de telecomunicaciones antes de utilizarlos. Por otro lado, en la modalidad pospago, el Cliente debe realizar los pagos correspondientes por los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por el Proveedor, así como los gastos adicionales en caso de exceder los límites establecidos, posteriormente a su utilización. Todo esto se realiza de acuerdo con los Servicios, el Plan Tarifario y/o los Servicios Adicionales contratados.

Para la contratación de los Servicios, el Proveedor proporcionará al Cliente el contenido de la Carátula y el Contrato de Adhesión, previamente registrados ante la PROFECO y el IFT. Estos documentos establecerán la relación contractual entre el Proveedor y el Cliente. En caso de tener dudas, el Cliente podrá consultarlas a través del Centro de Atención Telefónica o las direcciones de correo electrónico proporcionadas por el Proveedor, que se encuentran especificadas en el documento de contratación, el Contrato de Adhesión, el Portal de Internet del Proveedor. Además, el Proveedor informa al Cliente que la Carta de Derechos Mínimos para los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones está siempre disponible para su consulta en el Portal de Internet del Proveedor.

2.3 Alcance de los Servicios y Servicios Adicionales

2.3.1 Cobertura

La disponibilidad del servicio de Panda Móvil estará sujeta a la cobertura geográfica, la cual podrá ser consultada por el usuario en nuestra página web, junto con cualquier actualización que se realice. Panda Móvil ofrecerá el servicio en las áreas de cobertura garantizada, que son aquellas donde se ha comunicado públicamente la oferta comercial, así como en áreas dentro de la cobertura geográfica donde la concentración de tráfico en la red permita una prestación estable del servicio, en condiciones de acceso equitativo y de acuerdo con los lineamientos de calidad establecidos por el IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones).



Panda Móvil atenderá todas las solicitudes de servicio dentro de la cobertura geográfica y/o la cobertura garantizada y no garantizada, según corresponda, en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del contrato de servicios. Los mapas de cobertura del servicio, que cumplen con las especificaciones establecidas en los lineamientos emitidos por el IFT, están disponibles para su consulta en nuestra página web en la siguiente dirección electrónica: [LINK DE MAPA DE COBERTURA](#)

2.3.2 Servicios Adicionales

Los Servicios y Servicios Adicionales proporcionados por el Proveedor están disponibles en México, Estados Unidos y Canadá, utilizando la infraestructura propia y/o arrendada por el Proveedor. La cobertura geográfica puede ser ampliada o actualizada por el Proveedor, y los detalles pueden consultarse en todo momento a través del Portal de Internet del Proveedor.

2.3.3 Tarjeta SIM

Para acceder a los Servicios y Servicios Adicionales, el [Proveedor o un tercero suministrará al Cliente una Tarjeta SIM](#), que es un chip inteligente que permite la conexión del dispositivo terminal (Equipo) a la red del Proveedor. [El Cliente tiene la opción de adquirir únicamente la Tarjeta SIM del Proveedor o adquirir la Tarjeta SIM junto con un Equipo](#). En ambos casos, la entrega se programa una vez que el Cliente ha realizado el pago correspondiente. El Cliente debe proporcionar la dirección de entrega para la Tarjeta SIM o la Tarjeta SIM y el Equipo, según corresponda. En caso de fallas de fabricación o actualizaciones tecnológicas que permitan al Cliente acceder a los Servicios y Servicios Adicionales, el Proveedor reemplazará la Tarjeta SIM dentro de los 10 (diez) días siguientes a la solicitud del Cliente.

2.3.4 Activación

El costo de activación de los Servicios está determinado por el plan adquirido por el cliente. Además, [el Cliente se compromete a activar el Equipo \(ya sea adquirido con el Proveedor o con un tercero\)](#) por sus propios medios siguiendo las siguientes instrucciones:

Verificar que el software del Equipo esté actualizado a la última versión disponible.

Asegurarse de que el Equipo esté desbloqueado (compatible con cualquier operador de telefonía). Para ello, deberá contactar al proveedor de telefonía actual o comunicarse con el Centro de Atención Telefónica para recibir asistencia.



Panda Móvil

2.3.5 Términos y condiciones

Los términos y condiciones que rigen los Servicios y/o Servicios Adicionales se encuentran detallados en el Contrato de Adhesión. En líneas generales, dichos servicios se contratan por tiempo indeterminado y sin plazos forzosos, lo que permite al Cliente darlos por terminados en cualquier momento, sin incurrir en penalidades y sin requerir autorización previa por parte del Proveedor. Sin embargo, es importante destacar que el Cliente deberá cumplir con todos los pagos pendientes relacionados con los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como con los pagos correspondientes al Equipo y los gastos adicionales derivados de exceder los límites establecidos para dichos servicios.

El Proveedor se compromete a brindar los Servicios y/o Servicios Adicionales cumpliendo con los estándares de calidad establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones, la normativa NOM-184-SCFI-2018 y demás legislación y regulaciones aplicables. No obstante, es importante señalar que los Servicios y/o Servicios Adicionales pueden verse afectados por fallas externas que no son atribuibles al Proveedor, dado que el servicio de telecomunicaciones opera bajo una concesión y está sujeto a la regulación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como del IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones). Además, la infraestructura de red utilizada por el Proveedor es compartida y se encuentra fuera del control directo del mismo, lo que puede dar lugar a fallas causadas por factores imprevisibles o inevitables, ya sea de origen humano o natural.

El Cliente reconoce que pueden existir situaciones como una concentración inusual de usuarios, deficiencias en el estado de conservación del Equipo, señal de baja intensidad debido a su ubicación en zonas subterráneas o altitudes extremas, entre otros factores, que no deben considerarse como fallas atribuibles al Proveedor en la prestación de los Servicios.

3 Descripción de Planes Tarifarios que presta Panda Móvil

El proveedor ofrece los siguientes servicios:

PREPAGO

Mi Panda 5GB comparte

Tarifa registrada ante IFT: 823526

Vigencia: 30 días

Costo:

Datos: 5GB pueden ser usados en roaming internacional únicamente en EE. UU y/o Canadá.



Panda Móvil

Minutos: 1500 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser usados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

SMS: 500 SMS para consumo nacional, de los cuales 250 SMS pueden ser usados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá

*Los 5GB son a una velocidad "Best Effort"

Mi Panda 5GB con redes

Tarifa registrada ante IFT: 823838

Vigencia: 30 días

Costo:

Datos: 5GB para uso nacional y roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

Redes sociales: 2GB exclusivos para las siguientes redes sociales: WhatsApp®, Instagram®, Twitter®, Snapchat® y Facebook Messenger®.

Minutos: 1500 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

SMS: 500 SMS para consumo nacional, de los cuales 250 SMS pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

*Los 7GB son a una velocidad "Best Effort".

Mi Panda 7 días

Tarifa registrada ante IFT: 823878

Vigencia: 7 días

Costo:

Datos: 3.750 para uso nacional de los cuales 1.250 GB pueden ser usados en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

Minutos: 500 minutos para consumo nacional, de los cuales 250 minutos pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá

SMS: 250 SMS para consumo nacional, de los cuales 125 SMS pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

*Los primeros 2.5GB incluidos a velocidad "Best Effort" y posterior 1.250GB a una velocidad reducida de 512kbps



Panda Móvil

Mi Panda 15 días

Tarifa registrada ante IFT: 824003

Vigencia: 15 días

Costo:

Datos: 7.5GB de datos para uso nacional de los cuales 2.5GB pueden ser usados en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

Minutos: 1000 minutos para consumo nacional, de los cuales 500 minutos pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

SMS: 500 SMS para consumo nacional, de los cuales 250 SMS pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

*Los primeros 5GB incluidos velocidad "Best Effort" y posterior 2.5GB a una velocidad reducida de 512Kbps.

Mi Panda 8GB comparte

Tarifa registrada ante IFT: 824019

Vigencia: 30 días

Costo:

Datos: 8GB de datos para uso nacional de los cuales 5GB pueden ser usados en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

Minutos: 1500 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

SMS: 500 SMS para consumo nacional, de los cuales 250 SMS pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

*Los 8GB son a una velocidad "Best Effort".

Mi Panda 40GB comparte

Tarifa registrada ante IFT: 823994

Vigencia: 30 días

Costo:



Panda Móvil

Datos: 40GB de datos para uso nacional de los cuales 5 GB pueden ser usados en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

Minutos: 1500 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

SMS: 1000 SMS para consumo nacional, de los cuales 500 SMS pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

*Los primeros 20GB son a una velocidad "Best Effort" y posterior 20GB a una velocidad reducida de 512 KBps

Mi Panda 40GB

Tarifa registrada ante IFT: 823993

Vigencia: 30 días

Costo:

Datos: 40GB de datos para uso nacional de los cuales 5 GB pueden ser usados en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

Minutos: 1500 minutos para consumo nacional, de los cuales 750 minutos pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

SMS: 1000 SMS para consumo nacional, de los cuales 500 SMS pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

*Los primeros 20GB son a una velocidad "Best Effort" y posterior 20GB a una velocidad reducida de 512 KBps

Mi Panda 100GB comparte

Tarifa registrada ante IFT: 823997

Vigencia: 30 días

Costo:

Datos: 100GB de datos para uso nacional de los cuales 20GB pueden ser usados en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

Minutos: 10000 minutos para consumo nacional, de los cuales 5000 minutos pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

SMS: 10000 SMS para consumo nacional, de los cuales 5000 SMS pueden ser utilizados para consumo en roaming internacional en EE. UU y/o Canadá.

*Los primeros 50GB son a una velocidad "Best Effort" y posterior 50GB a una velocidad reducida de 1 MBps



En el caso de que el Cliente realice una recarga en cualquiera de los planes mencionados anteriormente, el tiempo máximo de reflejo de dicha recarga será de 30 minutos. Si el Cliente/Usuario realiza recargas adicionales después de la principal, Panda Móvil no está obligado a reembolsar las recargas posteriores realizadas por el Cliente/Usuario. No obstante, Panda Móvil evaluará cada caso individualmente para determinar si es aplicable el reembolso.

Las tarifas son mensuales e incluyen impuestos, y se encuentran debidamente registradas ante el IFT. El Proveedor enviará mensualmente al Cliente su estado de cuenta, pero el Cliente también podrá consultarlo a través del Portal de Internet del Proveedor, Panda Móvil o el Centro de Atención Telefónica. El estado de cuenta detallará el saldo adeudado por cada uno de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como los gastos adicionales en caso de exceder los límites correspondientes.

El Cliente tiene un plazo de 7 días naturales, a partir de la fecha en que se le ponga a disposición su estado de cuenta, para realizar el pago correspondiente a su plan tarifario. En caso de que el Cliente haya autorizado el cargo recurrente y/o automático de los Servicios y/o Servicios Adicionales mediante tarjeta de crédito o débito, el Proveedor estará autorizado para cargar el monto total del estado de cuenta antes de la fecha límite de pago. El Cliente tiene la opción de solicitar la facturación de los Servicios y/o Servicios Adicionales a través del Centro del Portal de Internet del Proveedor, Panda Móvil o por correo electrónico, siempre y cuando proporcione los datos fiscales correspondientes.

4 Servicios adicionales

Los **Servicios Adicionales son opciones ofrecidas por el Proveedor**, aparte de los servicios de telecomunicaciones contratados inicialmente. Estos servicios incluyen paquetes de datos extra, minutos adicionales y paquetes internacionales, los cuales están disponibles para el Cliente a un costo adicional. El Proveedor prestará estos servicios siempre y cuando sean solicitados y autorizados previamente por el Cliente a través de Panda Móvil o el Portal de Internet del Proveedor.

La contratación de los Servicios Adicionales puede realizarse en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, siempre y cuando el Cliente esté al corriente en el pago del Plan Tarifario contratado. El Cliente puede solicitar y contratar los Servicios Adicionales al momento de firmar el Contrato, ya sea de forma escrita o electrónica a través de Panda Móvil, siempre con el



consentimiento expreso del Cliente. Una vez contratados y autorizados, las tarifas correspondientes a los Servicios Adicionales se reflejarán en el estado de cuenta del siguiente periodo de facturación y continuarán aplicando mientras el Cliente mantenga dichos servicios contratados.

5 EQUIPOS

El Cliente tiene la opción de emplear tanto los Equipos adquiridos directamente del Proveedor como los suministrados por un tercero. En cualquier caso, es fundamental que los Servicios se utilicen en un equipo terminal que sea compatible con la red pública de telecomunicaciones. Para verificar la compatibilidad de su equipo con los Servicios, el Cliente puede consultar directamente con el Centro de Atención Telefónica y/o acceder al Portal de Internet del Proveedor.

6 GARANTÍA

Los Equipos suministrados por Panda Móvil están respaldados por una garantía mínima de 90 (noventa) días naturales. Durante este período, es responsabilidad del Cliente asegurarse de su correcto funcionamiento. En caso de detectar fallas o defectos, el Cliente deberá comunicarse con Panda Móvil en un plazo de 24 (veinticuatro) horas para presentar una solicitud de garantía. Una vez que se reciba la solicitud, Panda Móvil enviará una guía de viaje al domicilio del Cliente para evaluar el estado del Equipo. Posteriormente, el Proveedor informará al Cliente sobre la resolución de la solicitud a través de medios físicos, electrónicos o digitales. Si se determina que el Equipo entregado por el Cliente se encuentra en buen estado y la garantía es procedente, el Proveedor se compromete a reemplazar el Equipo dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días naturales a partir de la notificación de la resolución. Este procedimiento se aplica tanto para Equipos nuevos como para Equipos usados que aún se encuentren dentro del período de garantía de 90 (noventa) días naturales.

6.1 Aceptación de solicitud de garantía:

En caso de que la solicitud de garantía sea procedente, el Proveedor ofrecerá al Cliente la opción de reparar el Equipo cuando sea factible o proporcionar un nuevo Equipo en caso de que la reparación no sea viable. Si se decide que la reparación es posible, se informará al Cliente sobre las reparaciones necesarias y el plazo de devolución, el cual no excederá en ningún caso los 30 (treinta) días naturales. Durante el tiempo que el Equipo se encuentre en posesión de Panda Móvil para su reparación, el Proveedor será responsable de los costos de reparación y suspenderá el cobro de los



Servicios asociados al Equipo, siempre y cuando no se utilicen a través de otro equipo. Una vez que el Equipo sea devuelto al Cliente, se otorgará una garantía adicional de 90 (noventa) días naturales respecto al nuevo Equipo.

6.2 Rechazo de solicitud de garantía:

En caso de que la solicitud de garantía sea improcedente, el Proveedor elaborará un informe detallando los motivos del rechazo y lo comunicará al Cliente a través de medios físicos, electrónicos o digitales en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles desde que se tenga conocimiento de dicho hecho. En esta situación, el Cliente podrá solicitar la reparación del Equipo al Proveedor, asumiendo los gastos correspondientes.

6.3 Del Fabricante:

Si el Proveedor identifica un problema en el Equipo que requiera una solución externa, se compromete a contactar al fabricante para ofrecer al Cliente la mejor solución posible. Una vez que se cuente con la solución y se informe a Panda Móvil, se otorgará al Cliente un plazo de 5 (cinco) días hábiles para informarle sobre el procedimiento a seguir para la reparación del Equipo.

7 Cancelación

El cliente tiene la facultad de efectuar la cancelación íntegra o parcial de los servicios en cualquier momento. En caso de una cancelación total, se dará de baja tanto los servicios principales como los servicios adicionales, si los hubiere. En el caso de una cancelación parcial, únicamente se darán de baja los servicios adicionales. El cliente puede solicitar la cancelación de los servicios o servicios adicionales en cualquier momento, a través del portal de internet del proveedor o de Panda Móvil. Indistintamente del canal elegido, Panda Móvil brindará asistencia al cliente para llevar a cabo la cancelación de manera eficiente y adecuada, si es requerida. Para efectuar la cancelación, el cliente deberá proporcionar el número de folio o registro otorgado al momento de la celebración del contrato de adhesión. La cancelación de los servicios y/o servicios adicionales no exime al cliente de la obligación de saldar los adeudos generados hasta la fecha de dicha cancelación, derivados de los servicios y/o servicios adicionales efectivamente prestados por el proveedor, ni del pago de las penalizaciones correspondientes, si procede. El proveedor deberá dar de baja los servicios adicionales en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales, contados a partir de la recepción de la solicitud de cancelación correspondiente, y esta baja deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta del cliente. En el caso de servicios adicionales contratados por un tiempo limitado, ocasional,



para un evento específico o por mes, no se impedirá al cliente contratarlos nuevamente. El proveedor no podrá condicionar la prestación de los servicios principales a la contratación de un servicio adicional.

7.1 Suspensión:

El proveedor notificará al cliente sobre la suspensión de los servicios a través de los datos de contacto establecidos en el contrato de adhesión. Si el cliente considera que la suspensión es injustificada, deberá ponerse en contacto con Panda Móvil para aclarar cualquier duda pertinente. Una vez que el proveedor haya resuelto las aclaraciones realizadas por el cliente en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas naturales, reanudará los servicios si se determina que la suspensión era improcedente, o confirmará la suspensión si se confirma su justificación. El proveedor podrá suspender temporalmente los servicios por falta de pago del cliente. Una vez que el cliente haya saldado los pagos pendientes, el proveedor deberá reanudar los servicios en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas.

8 Niveles de calidad

Panda Móvil asume un compromiso firme tanto con sus clientes como con las ofertas que promueve ante su público consumidor. En consecuencia, se garantiza que la calidad del servicio proporcionado será de la más alta calidad disponible en el momento de utilización de cualquier servicio de Panda Móvil.

En este sentido, Panda Móvil se compromete a cumplir con todos y cada uno de los estándares establecidos en la normativa vigente en materia de calidad de servicios emitida por el Instituto. Además, se brindará la debida atención en caso de fallas o interrupciones del servicio. Para ello, se pone a disposición de los usuarios la opción de consultar información adicional en <https://pandamovil.mx> o comunicarse al siguiente número telefónico: 4428819799, o desde su línea Panda Móvil marcando *777.

Por otro lado, dado que nadie está exento de eventos naturales o causados por el hombre, es posible que haya momentos en los cuales el servicio se vea afectado por situaciones como:

- Catástrofes naturales.
- Congestión en la red debido a concentraciones masivas.
- Labores de mantenimiento, adaptaciones y mejoras en la infraestructura de la red.



- Manifestaciones, protestas u otras actividades humanas que puedan afectar la infraestructura de la red, entre otros.

Ante estos escenarios, Panda Móvil informará a sus clientes sobre las fallas que puedan surgir y brindará una atención inmediata para solucionar las respectivas incidencias.

9 Atención al cliente

El proveedor ofrece al cliente diversos canales para recibir y atender consultas, quejas, contrataciones, consultas de saldo, aclaraciones y reclamaciones relacionadas con los equipos, servicios y servicios adicionales, así como para realizar cancelaciones y suspensiones. Es importante destacar que los medios de atención al cliente están disponibles las 24 horas al día, los 365 días del año, para garantizar una atención continua y oportuna.

Direcciones de correo electrónico:

a) (para atención al cliente)

b) (para asuntos relacionados al portal de Internet)

c) (para notificaciones legales)

d) (para contacto)

e) (para colaboración con la justicia)

Teléfonos: (+52) 442 881 97 99

Portal de Internet: <https://pandamovil.mx>

Aviso de Privacidad: [link](#)

El cliente tiene la opción de realizar cualquier trámite personalmente o a través de un representante debidamente autorizado, siguiendo las formas de representación permitidas por la ley y proporcionando la documentación correspondiente para acreditar dicha autorización. Es responsabilidad del cliente el uso adecuado de la información, como usuario, contraseña, folio y registro, que se le haya proporcionado al momento de contratar los servicios, así como cualquier información otorgada por el personal de Panda Móvil.



Panda Móvil

En caso de que el cliente haga uso de la garantía del equipo adquirido, el personal de Panda Móvil le proporcionará un número de registro que deberá ser verificado por la persona encargada de realizar la evaluación del equipo en el domicilio del cliente.

El proveedor se compromete a procesar de manera oportuna cualquier consulta, aclaración o reclamación realizada a través de los canales de atención al cliente. Una vez que Panda Móvil cuente con todos los elementos necesarios, se llevará a cabo el trámite solicitado para resolver el problema en un plazo máximo de 15 días naturales.

En caso de que el cliente presente una queja o reclamación relacionada con los servicios, el proveedor revisará dicha situación en un plazo máximo de 24 horas. Una vez transcurrido este plazo, el proveedor se pondrá en contacto con el cliente para darle seguimiento al caso.