

Proceso de Atención al Cliente

her MOBILE

Tus comentarios son muy valiosos para nosotros, por ello queremos que sepas que agradecemos todos tus comentarios, quejas o sugerencias, definitivamente, nos permite convertirnos en una mejor empresa para ofrecerte el servicio que mereces.

Para poder levantar tu queja, duda, sugerencia o aclaración considera que nuestro horario de atención es de **lunes a viernes de 9 a. m. a 9 p. m.** (hora de la CDMX). Y puedes hacerlo a través de estas distintas opciones:

Vía telefónica

Si ya eres usuario Her Mobile marca desde tu línea her:

***437**

Si aún no eres usuario Her Mobile marca:

(55) 6636 0521

Escríbenos un mensaje

Deja tus datos personales en la sección de "ayuda" en la pestaña de "contáctanos" de nuestro sitio web y haznos llegar un mensaje compartiéndonos lo que necesitas

Chatea con nosotros

Plática con un representante Her en tiempo real, sólo da click en el botón "Inicia Her Chat" ubicado en la sección de "ayuda" en la pestaña de "contáctanos" de nuestro sitio web

Mádanos un WhatsApp

Envíanos un WhatsApp y plática con un representante Her, sólo da click en el botón o en logotipo de WhatsApp ubicado en la parte lateral derecha de tu pantalla, en las secciones antes mencionadas, y charla con nosotros.

Sea cuál sea el método para comunicarte con nosotros, sigue los siguientes pasos:

1. Elige la opción para contactarte con nosotros, ya sea por **teléfono, chat, mensaje o WhatsApp**. Contáctanos y describe tu situación.
2. Nuestro equipo de atención tomará toda la información y generará un reporte para dar seguimiento y continuidad a tu incidencia o comentario.
3. Nuestro equipo canalizará al Departamento responsable dicha solicitud para analizar, revisar y evaluar el caso.
4. En menos de 48 hrs. estaremos dándote una respuesta, a través de alguno de nuestros múltiples canales de comunicación que tenemos con todos nuestros clientes Her.
5. Si no quedas satisfecho con la respuesta, nuevamente puedes contactarnos y continuar con este mismo proceso; nuestra intención es que quedes con la mejor solución posible.

Sea la región en donde te encuentres, puedes contactarnos a través de estas opciones para darle seguimiento a cualquier cuestión relacionada con tu servicio Her. [Checa aquí](#) las opciones. Te recordamos que todos tus datos proporcionados se encuentran protegidos con base en nuestro aviso de privacidad. Si quieres conocer más, [da click aquí](#).