

Solicitud de Servicio al Cliente

Manual básico



¡Contáctanos!

Estamos felices de servirle, si usted es cliente de nuestra empresa y necesita reportar una falla, errores en sus datos de facturación, hacer una aclaración, cambio administrativo, queja o sugerencia, usted nos puede contactar por cualquiera de los métodos descritos a continuación:

En nuestras Oficinas:

Centenario 322,
Rioverde,
San Luis Potosí
79610
México.

Por teléfono:

+52 487 8731703
+52 487 1011684

Recuerde tener a la mano su número de cliente, ultimo numero de factura y los datos necesarios para su consulta, queja o solicitud.

¡Hagamos el Reporte!

Una vez estes en nuestra oficina o hayas llamado por teléfono identifícate con tu número de cliente y solicita asistencia, describe a detalle el problema o requerimiento, proporciona la información de la forma clara y precisa, así como la ubicación exacta donde ocurre la falla si es que hay una. Nuestro representante de servicio te proporcionara un **número de reporte** con el que vas a poder dar seguimiento a tu solicitud (*guárdalo para futuras referencias*) y en caso necesario te solicitara los documentos o procedimientos adicionales para continuar el proceso de servicio.

¡Dale seguimiento!

Una vez levantado el reporte, nuestro agente de servicio al cliente lo canalizara de manera adecuada con el personal correspondiente, si se trata de un requerimiento Administrativo, es probable que se te resuelva inmediatamente, para requerimientos que requieran un proceso adicional, documentación o revisión, generalmente se demorara más tiempo, pero generalmente estará listo *antes del siguiente periodo de facturación* o un *máximo de 30 días hábiles*, para reporte de soporte técnico o reparación de fallas, el periodo de resolución será de *2h a 1 día* dependiendo de la disponibilidad de recursos técnicos o de *1 a 7 días por fallas ajenas a nuestro servicio*, responsabilidad del cliente, desastre naturales o siniestros fuera de nuestro control. Para todos los casos en que el reporte tome tiempo adicional, usted podrá dar seguimiento con su **“numero de reporte”**, tanto de forma presencial en nuestras oficinas o vía telefónica, en la dirección o teléfonos descritos anteriormente.