



SISTEMA DE ATENCIÓN A USUARIOS FINALES

En cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio de internet, publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 17 de enero de 2018 (los “Lineamientos”), a continuación te damos a conocer los distintos medios de atención a usuarios finales con los que cuenta Doornet, S.A. de C.V. (“Betu Red”):

I.- El usuario podrá presentar sus consultas, dudas, aclaraciones, quejas, sugerencias a Doornet SA de CV en adelante denominada “Betu Red”, de manera gratuita, por cualquier de los siguientes medios de contacto:

a) Centro de atención a clientes Betu Red

Nuestro centro de atención opera de 8 am a 7 pm de lunes a viernes y de 9am a 3pm sábados y domingos. En el domicilio Francisco Ortiz No. 13, Betulia, Lagos de Moreno, Jalisco. CP. 47504.

b) Centro de atención telefónica a clientes Betu Red

Atención telefónica a través de 449 322 0563 o al 800 953 1394, los asesores están disponibles en los horarios 8 am a 8pm de lunes a viernes y de 9am a 7pm sábados y domingos, después de este horario se pueden dejar mensajes en nuestra centro de mensajes disponible las 24 hrs, al día siguiente hábil se dará seguimiento y solución a la solicitud del cliente

Atención a nuestros clientes por medio de WhatsApp al 449 322 0563 disponible para recibir mensajes 24 horas al día, los asesores dan atención de 8 am a 8pm de lunes a viernes y de 9am a 7pm sábados y domingos. Los mensajes que se reciban después de estos horarios serán respondidos al día siguiente hábil.

c) Correo electrónico

Disponible para recibir cualquier aclaración, queja o consulta las 24 horas del día. Los correos se atienden en el orden que llegan dentro de los horarios 8 am a 8pm de lunes a viernes y de 9am a 7pm sábados y domingos. Si su correo llega después de estos horarios serán atendidos al siguiente día hábil.

Para mayor agilidad en el seguimiento de su correo electrónico favor de enviar correo electrónico a la dirección contacto@betured.com, indicar Nombre o ID del servicio, números de teléfono contacto y una descripción breve y clara sobre su duda o queja de su servicio de internet. El correo está disponible para recibir mensajes las 24 horas.

II. Número de ticket de atención para seguimiento. Sin importar a través de qué canal de atención presentes tu aclaración, consulta o queja; en todos los casos se te proporcionará un número de ticket de atención con el que podrás dar seguimiento a tu solicitud a través de cualquiera de nuestros canales.