



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN FALLAS

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

Nuestros horarios:

De lunes a viernes de 8 am a 8 pm
Sábados y domingos de 9 am a 7 pm.

Llamadas telefónicas

1. Llamar al número de atención a clientes 800 953 1394 o al 449 322 0563
2. Solicitaran que valides la información de su servicio
3. Describir el problema o falla sobre su servicio de Internet Betu Red.
4. Personal de soporte le asignara un número de ticket para continuar atendiéndolo.
5. El Personal realizara procedimientos estándar para ir verificando su servicio y encontrar el problema se su falla
6. Si la solución es inmediata su servicio se restablecerá si el problema persiste, el personal le indicara si es necesario la presencia de un técnico en su domicilio.
7. En caso de ser necesario una visita a su domicilio del área de instalaciones se comunicará con el cliente para realizar la confirmación de la fecha y hora.

Por medio de mensajes de WhatsApp

Enviar mensaje al número 449 322 0563 disponible 24 horas al día

1. Personal de Betu Red te solicitara que valides la información de su servicio.
2. Describir el problema o falla sobre su servicio de internet de Betu Red.
3. Personal de soporte le asignara un número de ticket para continuar atendiéndolo.
4. El Personal realizara procedimientos estándar para ir verificando su servicio y encontrar el problema se su falla
5. Si la solución es inmediata su servicio se restablecerá si el problema persiste, el personal le indicara si es necesario la presencia de un técnico en su domicilio.
6. En caso de ser necesario una visita a su domicilio del área de instalaciones se comunicará con el cliente para realizar la confirmación de la fecha y hora.

Correo Electrónico:

- 1.- 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 la falla de su servicio de internet. El correo está disponible para recibir mensajes las 24 horas.
- 2.- Del área de soporte técnico se comunicarán con usted por medio de llamada para dar seguimiento a su falla

Atención en sucursal:

Oficina Betulia

Domicilio: Francisco Ortiz No. 13 Betulia, Jalisco. CP 47504.

Horarios

Lunes a viernes de 8 am a 7 pm

Sábados y domingos de 9 am a 3 pm

1. El personal solo tomara los detalles de la falla de su servicio, le generara un ticket de seguimiento, preguntara si hay alguna persona en el domicilio o la hora probable que usted se encuentre en él.
2. Del área de soporte técnico se comunicará con el cliente a la hora que nos indique o con la persona que esté en el domicilio.
3. Personal de soporte técnico te solicitara que valides la información de su servicio.
4. Describir el problema o falla sobre su servicio de internet de Betu Red.
5. Personal de soporte le asignara un número de ticket para continuar atendiéndolo.
6. El Personal realizara procedimientos estándar para ir verificando su servicio y encontrar el problema se su falla
7. Si la solución es inmediata su servicio se restablecerá si el problema persiste, el personal le indicara si es necesario la presencia de un técnico en su domicilio.
8. En caso de ser necesario una visita a su domicilio del área de instalaciones se comunicará con el cliente para realizar la confirmación de la fecha y hora.