



SISTEMA DE QUEJAS Y REPARACIONES IMPLEMENTADO POR EL CONCESIONARIO MAYSNET S.A DE C.V.

Cuando el suscriptor sufre una falla al no percibir una señal de televisión óptima, visible y con volumen adecuado procederá de la siguiente manera:

Puede enviar un correo electrónico a la dirección maysnetdecv@gmail.com , llamar por teléfono de atención a clientes (775) 759 3991 , o acudir de manera personal a la oficina en horario de Lunes a Viernes de 9:00 hrs. a 19:00 hrs., sábados de 9:00 hrs. a 17:00 hrs. ubicada en:

- 1) Rio Seco Puente de Doria Sin Número, Huasca de Ocampo Hidalgo. CP. 43500.

Medios por los cuales deberá señalar la falla o motivo por el cual levanta el reporte, debiendo otorgar el nombre de la persona que firmó el contrato para su localización inmediata en nuestra base de datos.

1.- En el sistema se corrobora que el suscriptor se encuentre al corriente con sus pagos, siendo así, se procede a generar un reporte de falla en la sección de órdenes de trabajo clasificando la falla de acuerdo al tipo.

2.- Una vez realizado ello, se procede internamente a levantar y generar en nuestra base de datos un reporte de servicio entregándosele a nuestro técnico la referida orden de servicio para su pronta atención y reparación, siendo esta en 24 horas desde el momento en que se levantó por el suscriptor sea por línea web o por teléfono.

3.- Con orden de trabajo en mano, el técnico acude al domicilio del cliente a efecto de dar solución a la falla y restablecer el servicio identificándose con credencial de trabajo y la orden de servicio previamente con el usuario.

4.- Atendiendo la falla y concluido la reparación, el cliente procede a firmar la orden de servicio a su entera satisfacción si es el caso y, una vez resuelto el problema; el técnico procede a pasar la orden debidamente firmada al área administrativa para su archivo físico y previo a ello, la actualización en el sistema, es decir el cambio del estatus de pendiente a finalizado y resuelto.