

Pasos a seguir para los procesos de contratación.

1. Si seleccionó correo electrónico, o whats app, describa en la información la zona y dirección completa para verificar si contamos con cobertura.
2. Anexe sus datos y referencias de su domicilio, así como algún teléfono fijo o celular para contactarlo.
3. Los planes de internet los puede verificar en nuestra página web o puede solicitar saber los planes que apliquen a su zona.
4. Si hace su contratación en nuestras oficinas se le dará seguimiento conforme al paso No 5
5. Una vez que se halla contratado el servicio, previo a visitar su domicilio para llevar a cabo la instalación, se le contactara para acordar rango de horario para la instalación.

Pasos a seguir Para dudas, aclaraciones, quejas y reclamaciones.

1. Si seleccionó correo electrónico, o whats app, describa su duda, aclaración o queja
2. Se le dará seguimiento inmediato según lo que corresponda, para hacer la aclaración, despejar dudas, y/o atender la reclamación que se presente.
3. Si hace presenta uno de los casos que aquí se mencionan en nuestras oficinas se le dará seguimiento inmediatamente

Pasos a seguir Para Soporte técnico.

- 1 Si seleccionó correo electrónico, o whats app, describa brevemente, la falla y si es posible el horario en el que se empezó a presentar la falla.
- 2 Se le dará seguimiento inmediato según lo que corresponda, para solucionar en las horas siguientes.
- 3 Si la falla se corrige con asistencia técnica telefónica así se hará, de lo contrario, se abordará el punto número 5.
4. Un técnico le contactará previo a visitar su domicilio, para llevar a cabo las actividades necesarias para corregir la falla o el soporte técnico que se requiera, se le contactará para acordar rango de horario para el soporte.